



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

AUTORA:

ESPINOZA GLORIA, Sandy Massiel

ASESORES:

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

Dr. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Lima - Perú

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a)..... ESPINOZA GLORIA SANDY MASSIEL
cuyo título es:..... PERSONALIDAD PROACTIVA Y PROCASTINACIÓN
LABORAL EN COLABORADORES DEL AREA DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER DEL
CERCADO DE LIMA, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)
quince (letras).

Lima Norte, 21 de febrero del 2019.

.....
PRESIDENTE

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel

.....
SECRETARIO

Mg. Manrique Tapia César Raúl

.....
VOCAL

Mg. Caverro Reap Rocío del Pilar



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A mis padres quienes me apoyaron y fueron inspiración para salir adelante, en especial a mi madre quien confió y apostó por mí, desde el inicio de esta hermosa carrera, por ellos y para ellos cada uno de mis logros.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por haberme permitido alcanzar este logro, porque durante mi formación académica me rodeo de personas maravillosas, como lo son mi familia, enamorado y amigos, aquellas personas que han sido mi soporte y compañía. Y a mí asesor quien impartió sus conocimientos para el logro de esta investigación.


Declaración de autenticidad

Yo, Espinoza Gloria, Sandy Massiel, con DNI N° 76098757, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de enero del 2019


Sandy Massiel, Espinoza Gloria
DNI 76098757

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar si existe correlación entre dichas variables.

La investigación realizada está conformada por los siguientes puntos, que brindan información teórica y científica del trabajo de estudio. Como primer punto importante se encuentra la Introducción, la cual proporciona la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema y justificación, así como los objetivos de la investigación.

El segundo punto de investigación fue el método de estudio, donde se identificó el diseño, variable, población y muestra de la variable en estudio, técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis y los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta.

Como tercer punto fue la realización de los resultados, por cada objetivo elaborado. El cuarto punto, discusión de los resultados, luego las conclusiones, recomendaciones y finalmente las referencias, así mismo los anexos.

Ante esto, señores miembros del jurado, espero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Sandy Massiel, Espinoza Gloria

Índice

	Pág.
CARÁTURA	i
Acta de aprobación de la tesis.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Pág.	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	5
Internacionales.....	5
Nacionales	8
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	10
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivo	29
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Operacionalización de las variables.....	32
2.3. Población y muestra.....	33

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS.....	54
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	65
Anexo 2. Instrumentos.....	67
Formato de la escala de personalidad proactiva de Crant	67
Formato de la escala procrastinación laboral (PAWS)	68
Anexo 3. Instrumentos de evaluación.....	69
Anexo 4. Cartas de presentación de la escuela	70
Anexo 5. Autorización de uso de instrumentos	71
Anexo 6. Consentimiento informado.....	75
Anexo 7. Resultados del piloto	76

Índice de tablas

Tabla	Pag.
Tabla 1. Análisis de distribución normal de la personalidad proactiva y la procrastinación laboral	40
Tabla 2. Correlación entre personalidad proactiva y procrastinación laboral	40
Tabla 3. Correlación entre personalidad proactiva y las dimensiones de procrastinación	41
Tabla 4. Análisis comparativo de personalidad proactiva según sexo	41
Tabla 5. Análisis comparativo de personalidad proactiva según edad	41
Tabla 6. Análisis comparativo de personalidad proactiva según tiempo de servicio	42
Tabla 7. Análisis comparativo entre personalidad proactiva y grado de instrucción	42
Tabla 8. Análisis comparativo de la procrastinación laboral según sexo	42
Tabla 9. Análisis comparativo de la procrastinación laboral según edad	43
Tabla 10. Análisis comparativo de procrastinación laboral según tiempo de servicio	43
Tabla 11. Análisis comparativo de procrastinación laboral según el grado de instrucción	43
Tabla 12. Análisis descriptivo de la personalidad proactiva	44
Tabla 13. Análisis descriptivo de la procrastinación laboral, de manera general y por dimensiones	44
Tabla 14. Análisis de validez ítem-test de Personalidad proactiva-piloto	76
Tabla 15. Fiabilidad de la escala de personalidad proactiva	76
Tabla 16. Análisis de validez de la escala procrastinación en el trabajo (general)	77
Tabla 17. Análisis de validez de la escala procrastinación en el trabajo (ciberpereza)	77
Tabla 18. Análisis de validez de la escala procrastinación en el trabajo (sentido de servicio) ..	78
Tabla 19. Fiabilidad de la escala de procrastinación laboral	78

Índice de Figuras

Figura	Pag.
Figura 1. Análisis descriptivo de la procrastinación laboral.	45

RESUMEN

El propósito principal de esta investigación, fue determinar la relación a modo de correlación, entre la personalidad proactiva y la procrastinación laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center, Lima 2018. El estudio tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, empleando como instrumentos la "Escala de personalidad proactiva" creada por Crant (1933), así mismo la "Escala de procrastinación en el trabajo- PAWS", propuesta por Metin (2016), la cual median ambas variables respectivamente. La muestra estuvo conformada por 145 colaboradores del área de recursos humanos (76 mujeres y 69 varones). Entre los principales resultados se señala haber encontrado una relación significativa inversa entre los niveles de personalidad proactiva y procrastinación laboral. En síntesis, el hecho de que los colaboradores muestren mayor iniciativa y disposición a los cambios que enfrentan su entorno laboral, presentaran menores conductas procrastinadoras dentro de su tiempo de gestión.

Palabras claves: Personalidad proactiva, procrastinación laboral, ciberpereza, sentido de servicio.

ABSTRACT

The main objective of the following research is to determine the correlation relationship between the proactive personality and pro-employment in the collaborators of the human resources area of a Contact Center, Lima 2018. It consisted of a non-experimental design study, of descriptive and correlational type. Using as results the "Proactive Personality Scale" created by Crant (1933), as well as the "Work Propagation Scale - PAWS", proposed by Metin (2016), which mediate both variables respectively. 145 collaborators in the area of human resources (76 women and 69 men) The main results show that they have found an inverse significant relationship between the levels of proactive personality and procrastination in the workplace, in short, the fact that collaborators show greater initiative and willingness to change their work environment, will present minor procrastinating behaviors within their management time.

Keywords: Proactive personality, procrastination at work, cyber-consciousness, sense of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El dinamismo del siglo XXI, ha creado un mercado laboral cada vez más complejo y competitivo. La globalización, ha afectado a la demanda laboral y en la manera en como los trabajadores pueden mejorar su productividad y eficacia. Por lo tanto, la necesidad de anticiparse, cambiar, prevenir y crear, es una exigencia tanto para la organización como para el trabajador.

Tras estos cambios vertiginosos, se ha evidenciado un gran interés de las organizaciones para contar con personal innovador, con iniciativa en el trabajo, que contribuya a la organización, en pocas palabras buscan personas proactivas, pero ¿qué es ser proactivo?

Para Bateman y Crant (1993) la proactividad más que anticipar, es crear cambios propicios y necesarios para obtener buenos resultados. Una persona proactiva tiene flexibilidad, logra amoldarse a lo desconocido, pero por, sobre todo, es quien toma la iniciativa con el fin de favorecer la situación.

Un gran cuerpo de investigación sobre este fenómeno se ha ido acumulando en los últimos años. Este reciente interés por la personalidad proactiva, se debe al hecho, que la proactividad se está convirtiendo en una necesidad en lugar de una elección para muchas organizaciones.

Otra cualidad importante que las organizaciones rescatan en sus colaboradores es la administración del tiempo, que logren culminar las metas, cuyas horas de trabajo sean productivas y rentables, sumando así a los ingresos anuales. Pero ¿Qué sucede cuando son características opuestas?, estaríamos hablando de la procrastinación laboral, fenómeno referente a la conducta de aplazar o retrasar el cumplimiento de actividades, sustituida por otras innecesarias, con menos importancia, pero más placentera para la persona.

A comparación de la variable anterior, en el ámbito laboral existen pocos estudios con respecto a procrastinación, debido a que en los últimos tiempos ha sido estudiada con mayor relevancia en el ámbito educativo y clínico.

Un estudio reciente, en el ámbito laboral lo realizó Metin (2016), donde define la procrastinación como el retraso de la acción relacionada con el trabajo mediante la participación intencional en acciones no relacionadas con las actividades laborales, sin la intención de perjudicar a sus colegas y centro de labor.

La procrastinación en el trabajo, está asociada con altos costos. Los estudios informan que los empleados gastan en promedio de 1.5 a 3 horas en actividades personales durante sus horas de trabajo (Paulsen, 2015). Trabajadores que deciden dejar sus tareas laborales para “más tarde”, distraídos por los múltiples estímulos que los avances de la tecnología, ponen a su disposición.

Según la Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana (2013), sólo un 45% de la jornada laboral en España es productiva; un 35% del tiempo de cada jornada se destina a tareas necesarias pero que no aportan rentabilidad y el 20% restante de tiempo, que puede ya considerarse como directamente no productivo, implica una pérdida neta de minutos (hora en algunos casos), lo que lleva a una pérdida de productividad y económica para la organización.

En nuestro contexto un estudio realizado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2015), a nivel Latinoamérica, el 45% de la población trabajadora en general, tarda o aplaza sus actividades. De igual modo, a nivel Perú, en el portal del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTP, 2016), se evidencia que un 30% de trabajadores jóvenes tienden a procrastinar porque estudian a la vez, mientras que un 25% aplaza las actividades de forma crónica.

Es por ello que las empresas valoran mucho los atributos que tienen sus colaboradores. Para evitar las pérdidas económicas, las empresas deben de conseguir el personal idóneo, sin embargo, enfrentar este reto no es tan sencillo.

Como lo indica el Foro Económico Mundial sobre América Latina (2017), alrededor del 50% de las empresas latinoamericanas formales no pueden encontrar candidatos con las capacidades que necesitan, en comparación con el 36 % de las empresas de los países de la Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE), según Manpower. Este es un problema particularmente serio en Perú, Brasil y México.

Partiendo de lo antes ya mencionado, la tecnología, no solo ha cambiado la manera en que se lleva a cabo el trabajo, sino también las industrias. Este mundo cambiante, nos muestra, que, si las empresas actúan únicamente frente a las adversidades, difícilmente alcanzarán el éxito. Una realidad son los Call Center.

Debido a los nuevos canales de comunicación, ha obligado a los Call Center (centro de llamadas), tradicionales a convertirse en Contact Center (centro de contacto telefónico y virtual), donde se integran diversos medios virtuales no solo telefónico, sino también como redes sociales, apps móviles, portales web, chat, entre otros; proporcionando una solución como los centros telefónicos con la misma sencillez y eficacia, ofreciendo al público puntos de contactos para resolver sus necesidades.

La industria de Contact Center se ha posicionado dentro de las principales fuentes de trabajo, siendo para muchos el primer empleo. Esta industria genera puestos laborales en todo el mundo de forma rápida y no requiere que todos sus trabajadores tengan estudios superiores, sino habilidades para la venta o atención. En su mayoría es para gente joven y para estudiantes universitarios siendo su primer empleo.

Tal como lo indica Asociación peruana de centros de contacto (APPECO), la industria de centros de contactos o Contact Center en el Perú generan alrededor de 50,000 puestos de trabajo mediante las 50 empresas de este rubro vigentes en mercado laboral y mueve alrededor de US\$ 5000 millones al año, de los cuales el 50% corresponde a la exportación de servicios (2016).

Ante este escenario, si a nivel de exportación de servicios peruanos, los Contact center, son el factor con más demanda, según la Sociedad de comercio exterior del Perú (Comex), entonces es posible que estas industrias puedan presentar un porcentaje de procrastinación por parte de sus colaboradores, ocasionando pérdidas financieras. Estos fueron los motivos necesarios para estudiar, dichas variables en esta realidad.

En cuanto a la población de esta investigación, es un organismo imprescindible dentro de las organizaciones, tal como lo menciona Chiavenato (2009), el área o departamento de recursos humanos, es considerada como un sistema que integra a los trabajadores, la organización y su entorno laboral. Por ser esta una función directiva desde el inicio hasta el fin de la relación laboral.

Esta área implica diferentes funciones: recluta y selecciona al personal idóneo, es responsable de su inserción laboral, forma al personal con capacitaciones, desarrolla su carrera y evalúa su desempeño, así como también está orientada a la planificación de necesidades, responsable de mantener una buena relación laboral según las normas vigentes. La importancia de esta área puede considerarse como factor principal para determinar el éxito o fracaso de cualquier organización o entidad.

La gestión de recursos humanos dentro de los Contact Center, tiene como objetivo crear, mantener y desarrollar el recurso humano, con habilidad y motivación. Esta finalidad tan amplia demanda la aplicación de estrategias, decisiones, operaciones y prácticas para hacer una gestión más efectiva de los colaboradores y de esta manera alcanzar los objetivos de la organización.

Los profesionales del área recursos humanos no pueden esperar a contar con retroalimentación para tomar decisiones, esperar hasta que ocurra un problema y en ese momento recién actuar, puede ser inapropiado y muy costoso.

Para hacer que el enfoque proactivo se adopte en las empresas de Contact Center, es esencial que el departamento de recursos humanos, presente dichas características positivas e idóneas al cargo, ya que de ellos dependerán, introducir y fomentar las actitudes proactivas, la anticipación racional de las situaciones a las que la empresa se puede enfrentar, con la finalidad de reducir la cantidad de costos y los riesgos.

Si el área de recursos humanos brinda un servicio proactivo, permitirá actuar fuera del comportamiento rutinario y generar acciones eficientes y rápidas, facilitando el cumplimiento de objetivos en base a la productividad; pero por, sobre todo, logrará cubrir con las expectativas del trabajador, quienes darán una experiencia de calidad, fidelizando y captado a nuevos clientes.

En resumen, los altos costos que ocasiona la improductividad anual de los colaboradores, y el rol principal que juega el departamento del área de recursos humanos para la promoción de conductas proactivas, resaltan la necesidad de comprender estos fenómenos, es por ello que se plantea la presente investigación para conocer la relación que pueda existir entre la personalidad proactiva y la procrastinación en el campo laboral.

1.2. Trabajos previos

Hasta el momento no se halló investigaciones similares como la que presentaremos de personalidad proactiva y procrastinación laboral, sin embargo; se citan estudios que servirán de punto de inicio para explicar las variables de estudio, en su mayoría investigaciones descriptivas y correlacional; los mismos que son hechas en colaboradores de empresas de distintos rubros.

Internacionales

Zhou Jiang (2017), realizó un estudio pionero en China, titulada “*Personalidad proactiva y adaptabilidad profesional: el papel de prosperando en el trabajo*”. Tuvo como finalidad examinar la personalidad proactiva en relación entre prosperidad y adaptabilidad profesional; usando un enfoque de medición moderada, en una muestra de 364 empleados adultos en varios niveles de ocupación. Los instrumentos aplicados fueron la escala de personalidad proactiva de Bateman y Crant (1993), la escala forma de adaptabilidad de la carrera (CAAS), (Hou, Leung, Li, Li, y Xu, 2012) y la escala prosperidad en el trabajo de Porath et al. (2012), los cuestionarios fueron distribuido través de una plataforma virtual. Los resultados demostraron que la personalidad proactiva, la prosperidad y la adaptabilidad profesional se correlacionaron positiva y significativamente entre sí, esto significa que la personalidad proactiva primero promovió la prosperidad de los trabajadores, lo que a su vez condujo a una mejor adaptabilidad. Además, se encontró que el efecto de prosperar en la adaptabilidad de la carrera era más fuerte para aquellos de personalidad proactiva baja.

Cid (2015), desarrolló un estudio en Madrid, titulado “*Perfeccionismo, autorregulación, autoeficacia y bienestar psicológico en la procrastinación*”, donde tuvo como principal objetivo estudiar la procrastinación desde un ámbito laboral, analizando las posibles diferencias entre universitarios y trabajadores con una muestra exacta de 200 universitarios y 100 trabajadores, de entre 18 y 40 años, de ambos sexos; para luego relacionar la procrastinación laboral, la autorregulación, la autoeficacia, el perfeccionismo y el bienestar psicológico. Por ende, se aplicó una prueba para cada variable, como la escala de procrastinación general (GPS) de Lay (1986), escala de bienestar psicológico (BP) de Carol Ryff (1989), escala

multidimensional de perfeccionismo (MPS) de Frost et al. (1990), escala de autorregulación (SRS) de Schwarzer, Diehl, y Schmitz de 1999 y escala de autoeficacia general (GSE) de Bassler y Schwarzer (1996). Según los resultados, se afirmó que existe diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos con las variables antes ya mencionadas. Así mismo la procrastinación se relaciona negativamente en el bienestar psicológico de los colaboradores mientras que el perfeccionismo se relaciona negativamente con la procrastinación en los estudiantes.

Wan, Downey y Stough (2014), realizaron una investigación en Australia, titulada *“Entender el presentismo no laboral: relaciones entre inteligencia emocional, aburrimiento, dilación y estrés laboral”*, utilizando una muestra de 184 trabajadores (57 varones y 127 mujeres), a tiempo completo, pertenecientes a diferentes industrias y organizaciones. Cuyo objetivo fue examinar si existía alguna relación entre presentismo no relacionado con el trabajo y cuatro variables psicológicas: la inteligencia emocional (IE), el estrés laboral, el aburrimiento y la postergación. Para medir las variables se usaron la escala de procrastinación de Tuckman, el inventario de Genos (EI) para inteligencia emocional, la escala de Abejor de aburrimiento, el estrés laboral se evaluó utilizando las medidas de estrés de rol y la medida desarrollada para el presentismo no relacionado con el trabajo se basó en parte en dos estudios relacionados con la participación en actividades personales en el trabajo. Entre los resultados se halló relación significativa entre presentismo no relacionado con el trabajo y la IE, aburrimiento y dilatación, a diferencia de los niveles de estrés laboral que no guardan relación. En resumen, desarrollar la inteligencia emocional y mejorar la participación relacionada con el trabajo puede disminuir el presentimos en el trabajo.

Bergeron, Schroeder y Martínez (2013), llevaron a cabo una investigación en New York, titulada *“Personalidad proactiva en el trabajo: ver más que hacer y hacer ¿Más?”*, cuyo propósito fue desarrollar y probar un modelo que relaciona la personalidad proactiva con el comportamiento laboral (tareas y comportamientos de ciudadanía) a través del rol percibido. Se obtuvieron datos de 530 profesores en 69 universidades de investigación de los Estados Unidos. Para medir la personalidad proactiva, se utilizó la escala abreviada de Bteman y Cran. Para medir las conductas de trabajo, participación del comportamiento organizacional de ciudadanía (OCB),

y amplitud de los roles, se pidió a los participantes que informaran sobre una escala de 5 puntos que tan frecuentemente realizaban cada uno de los nueve comportamientos de tarea y en el caso de horas trabajadas se pidió que informaran cuántas horas pasaron trabajando, en promedio, durante los últimos 3 años. Las escalas se crearon usando la media en los ítems de cada uno. Los resultados demostraron que la personalidad proactiva se relaciona positivamente con comportamiento de la tarea. Este es el primer estudio que muestra que la personalidad proactiva está relacionada positivamente con la frecuencia con que estos individuos participan en tareas y ciudadanía.

Francis y Robertson (1999), en su investigación titulada “diferencias individuales relacionadas con el tiempo”, realizaron un análisis y síntesis de mediadas sobre actitudes y aproximaciones hacia el tiempo, en base a una indagación cualitativa inicial, seguida por un estudio cuantitativo con una muestra de 683 sujetos. De las cuales se dividió en dos grupos, el primero con 341, para la aplicación del análisis factorial exploratorio y el segundo con 342 cuestionarios, para la replicación del análisis factorial exploratorio, con la finalidad de demostrar la consistencia de la estructura. Se propuso explorar, sobre una base empírica, la noción de tiempo de la personalidad, como un constructo multidimensional que tiene en cuenta los comportamientos individuales, cogniciones y afecto y que es modificable. Las escalas utilizadas fueron: las escalas de urgencia en el tiempo (TU) y activación perpetua (PA) de (Wright et al., 1992) y cinco escalas del Cuestionario de estructura de tiempo (TSQ - Bond & Feather, 1988) que miden el sentido del propósito (P), rutina estructurada (SR), orientación actual (PO), organización efectiva (EO) y persistencia (PE). La escala TUPA para demostrar que las escalas nuevas media más que solo la urgencia del tiempo y la escala TSQ ya que mide el tiempo individual. Cuyos resultados lograron encontrar cinco diferencias individuales básicas relacionadas al tiempo: conciencia del tiempo, puntualidad, planeamiento, policronicidad e impaciencia.

Nacionales

Carbajal (2017), investigó la relación entre personalidad proactiva y capacidad emprendedora de los colaboradores de una empresa dedicada al rubro de telecomunicaciones. El objetivo fue establecer la relación que existe entre dichas variables en el distrito de Independencia. El tipo de investigación fue no experimental, transversal y diseño de tipo correlacional. El muestreo empleado fue no probabilístico, conformada por 300 trabajadores (117 varones y 183 mujeres) de un Call Center, cuyas edades oscilan entre los 18 y 65 años. Los instrumentos empleados fueron la “Escala de personalidad proactiva de Bateman y Crant” y el “Test de capacidad emprendedora (RED ALFA)”. Se mostró una correlación positiva estadísticamente significativa y directamente proporcional de intensidad baja, entre los puntajes totales de personalidad proactiva y capacidad emprendedora.

Soto (2017), ejecuto la investigación en personal docente y administrativo de dos organizaciones educativas del Callao, para ser exacto a 134 personales de ambos sexos; con la finalidad de determinar la relación entre procrastinación laboral y compromiso organizacional. El estudio fue de diseño no experimental y corte transversal, de tipo descriptivo- correlacional. En cuanto a las pruebas, se recurrió al inventario de postergación activa y pasiva en el entorno laboral (IPAP) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados muestran una correlación inversa y significativa entre ambas variables ($\rho = -0.229, p < 0.01$), con una fuerza de correlación baja, lo que resume que mayor sea el nivel de procrastinación laboral, menor será el grado de compromiso organizacional.

Jacinto (2017), desarrollo un estudio en el distrito de Villa El Salvador, con el objetivo de hallar relación entre inteligencia emocional y procrastinación, cuya muestra, estuvo conformada por 130 colaboradores del área administrativa de dos empresas del rubro ventas, en cuanto al diseño fue 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. Así mismo, la “escala de procrastinación laboral de Tuckman”. Los resultados revelaron que existe una relación significativa inversa entre los niveles de

inteligencia emocional y los de procrastinación laboral, por lo tanto, cuanto mayor sea la inteligencia emocional menor será el nivel de procrastinación.

Arroyo (2017), realizó una investigación en personal civil en una institución militar peruana del Callao, para identificar la correlación existente entre la personalidad proactiva y el compromiso organizacional. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por 120 trabajadores de ambos sexos y edades entre 25 y 60 años. El diseño de investigación fue no experimental transversal- correlaciona, usando la Escala de personalidad proactiva de Crant y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. El análisis de los datos demostró que la personalidad proactiva y el compromiso organizacional del personal civil, no presenta una correlación significativa. Además, el 54% de los trabajadores presenta un nivel promedio de personalidad proactiva, mientras que un 44% presenta un nivel muy alto de compromiso organizacional.

Quiñonez (2016), para obtener el grado de licenciada, desarrolló una investigación en una empresa automotriz en Lima Metropolitana, donde la finalidad fue determinar la correlación entre la autoeficacia y la procrastinación laboral. La muestra estuvo compuesta por 80 asesores comerciales dentro de su jornada laboral. En cuanto el instrumento a emplear fue la escala de procrastinación laboral de Tuckman y la escala de autoeficiencia general de alegre. Ambos instrumentos mostraron apropiadas propiedades psicométricas, análisis realizado por el coeficiente de correlación de Rho Sperman. Teniendo como resultado una relación inversa, negativa y significativa entre ambas variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Personalidad proactiva

Nociones generales de personalidad

Existen muchas perspectivas sobre personalidad. Durante mucho tiempo, se ha tratado de definir la personalidad con exactitud, han aparecido diversas investigaciones, pero hasta el momento ninguna ha sido aprobada de manera universal. La personalidad es, en cierta forma un concepto variable.

Burham menciona la siguiente frase: “todo el mundo sabe lo que es personalidad, pero nadie puede expresarlo con palabras” (recogida de Pervin 1990, pág. 12). A continuación, se tratará de dar un concepto un poco más sencillo de lo complejo que puede ser la personalidad.

Una de las razones por las que las personas utilizan la palabra personalidad es para transmitir un sentido de consistencia acerca de otra persona. Existen distintas maneras de consistencia, todas ellas nos lleva al concepto de personalidad.

La consistencia del tiempo, al recordar cuando conociste a una persona por primera vez y ahora, continúa siendo igual (ella hablaba mucho, y ahora sigue dominando la conversación). También se habla de una consistencia a través de situaciones similares, al darte cuenta que una persona actúa de la misma manera en una situación cotidiana (cada vez que usa un transporte, agradece al conductor antes de bajar). Y en algunos casos existe consistencia a través de situaciones muy diferentes entre sí, es decir el comportamiento se repite en distintos escenarios (ella tiene a ser impaciente en el trabajo, en la universidad, con los amigos y hasta en las fiestas). Una razón para emplear la palabra personalidad es para captar esta consistencia o continuidad en la persona (Roberts, et al. 2007).

El uso de personalidad se puede emplear cuando uno trata de pronosticar y comprender el comportamiento de los demás (inclusive el propio), adaptando nuestra propia conducta dependiendo de la persona a tratar. Por esta razón, la dificultad para definir científicamente un concepto que forma parte de nuestro lenguaje cotidiano y de nuestras conversaciones diarias.

Caprara y Cervone (2000), definen a la personalidad “como un sistema complejo y dinámico, de elementos psicológicos que interactúan recíprocamente los unos con los otros” (pág. 3). La personalidad es una organización compleja de conocimientos, emoción y conductas que da coherencia a la vida de una persona, Pervin (1998). Así mismo menciona que la personalidad al igual que el cuerpo, está integrada por estructuras y procesos, reflejando así la naturaleza (genes) y aprendizaje (experiencia).

Una definición más actualizada lo realizaron Carver y Sheier (2014), quienes adaptaron el concepto de Gordon Allport (1961): la personalidad es una organización dinámica, interna de la persona, de sistemas psicológicos que crean patrones característicos de comportamiento, pensamiento y sentimiento de la persona. Esa definición marca varios puntos:

- La personalidad no es solamente una acumulación de partes; tiene una organización
- La personalidad, tiene procesos de cierto tipo
- La personalidad es una fuerza casual que ayuda a determinar cómo es que la persona se relaciona con el mundo
- La personalidad se muestra en patrones individualizados, recurrencia y consistencia
- La personalidad se expresa no solo de una forma sino de muchas maneras, en comportamientos, pensamientos y sentimientos.

A lo largo de nuestra vida, el entorno y las etapas del desarrollo, podrían influir en nuestra personalidad. Tal como indica Pervin (1998); las personas tienen pautas de funcionamiento, pero también son capaces de adaptarse a las exigencias de una situación específica. Se debe comprender y apreciar la interacción, entre la estabilidad y el cambio (pág. 448).

Cloninger (2009), comparte la siguiente definición, la personalidad de un individuo empieza con componentes biológicos innatos, algunos compartidos con otras personas y otros más distintivos fruto de la propia herencia o de otras influencias, pero estas tendencias innatas se ven afectado por múltiples factores, por lo cual la personalidad estaría constituida por conductas, cogniciones y patrones emocionales.

Aunque el término personalidad ha tenido continuas revisiones (teóricos y metodológicos), existen cuatro notas diferenciales ligadas a esta noción:

Única: porque hace del ser humano un individuo irrepetible y diferenciado de los demás. *Estable*: porque se desarrolla a través del ciclo vital. *Interna*: porque no es directamente observable, aunque puede ser inferida a través del comportamiento. *Consiente*: a lo largo de distintas situaciones.

En suma, podríamos decir que, la personalidad hace alusión a la manera de pensar, percibir o sentir de una persona, esta forma su identidad y está constituida por elementos de carácter más estable (rasgos) y elementos dinámicos (cognitivos y afectivos), que será influenciado por el contexto. Esta interrelación será observada a través de la conducta de la persona (conducta manifestada), como los nuevos procesos cognitivos (conducta privada o interna), que jugarán un papel importante para la determinación de la conducta futura.

Nociones generales de proactividad

Existen muchas definiciones respecto al término proactividad. Bajo la etiqueta proactividad se hace mención a un conjunto de varias conductas automotivadas y orientadas al cambio que pretenden afectar en el entorno con la finalidad de alcanzar ciertos objetivos individuales, grupales u organizacionales (Parker y Bindl, 2017).

Ares (2011), refiere que la conducta proactiva es aquella que predice, que prevé secuela, amenazas y beneficios. Actuamos para avanzar y modificar el curso previsto de los acontecimientos. Dicha personalidad no se conforma con esperar a que las cosas sucedan para actuar, muy por el contrario, se encarga de que las cosas pasen.

Para Covey (1996), proactividad va mucho más que tomar la iniciativa. Quiere decir que cada persona, es responsable de su propia vida, por lo que nuestra conducta se lleva a cabo por la decisión que tomamos, más no de nuestras condiciones. Ser proactivo se trata de tomar el control para que las cosas sucedan en lugar de ver las cosas suceder. Por lo tanto, tenemos la decisión de que las cosas sucedan.

La generación proactiva de objetivos implica visualizar y planificar, por propia voluntad, el objetivo de lograr un futuro nuevo y diferente cambiando el entorno. Por el individuo actuó por su propia voluntad y no como resultado de una especificación o dirección dada por otra persona (Grant y Ashford, 2008).

Según Bateman y Crant (1993), la proactividad difiere fundamentalmente de los rasgos afectivos como el bienestar y el de los rasgos cognitivos como locus de control. La disposición proactiva viene a ser como una tendencia a iniciar y mantener las acciones que alteran directamente al medio ambiente próximo. La proactividad es un rasgo necesario de abordar, debido a que es parte de una clase de comportamientos que tienen impacto en el entorno.

Según algunos estudios existen diferencia entre reactividad y proactividad. La persona reactiva es aquella que solo actúa frente un evento, es quien se dedica más en responder, mientras que la persona proactiva no centra en dar respuesta, sino en cuestionarse y anticiparse al futuro. La proactividad implica dos procesos esenciales como la visión y planificación. La primera para recibir una situación (problema u oportunidad), y visualizar un futuro diferente para ese suceso y la segunda para proyectar y planear como llevar a cabo ese futuro.

Teorías de la proactividad

Teoría de la dimensión proactividad de la personalidad

Bateman y Crant (1993), estudiaron el componente proactivo, para luego insertar dentro del comportamiento organizacional, una medida de “Personalidad proactiva”. Esto hace referencia a la disposición que tiene cada persona hacia el comportamiento proactivo.

Hace referencia, a aquella personalidad que reconoce oportunidades y actúan sobre ellas, mostrando determinación y perseverancia hasta que produzcan una transformación significativa. Por lo contrario, la personalidad no proactiva, evidencian los patrones opuestos; no alcanzan a reconocer, ni utilizar las oportunidades para modificar su entorno.

En pocas palabras dicha teoría tiene como finalidad señalar las diferencias entre las personas que influyen positivamente su entorno y de las que no. La actitud que tiene cada persona hacia el comportamiento proactivo.

Teoría de la Autorregulación

Esta teoría plantea que los colaboradores no son solo manufactura, sino también personas influyentes con gran impacto. La premisa central sería que las personas proactivas crean situaciones y entornos propicios para un rendimiento efectivo, elementos fundamentales de la personalidad proactiva (Crant, 1993).

Un individuo con baja personalidad proactiva se adaptará a la circunstancia de la situación, sin imponer su perspectiva. En otras palabras, la persona soportara las circunstancias (Bateman y Crant, 1993). Por lo contrario, alguien que tenga una personalidad proactiva funcionara a través de sus comportamientos para afectar de manera intencional y directa cambio en su situación actual, esencialmente, adaptando el ambiente para ellos mismos.

El comportamiento proactivo está motivado, consciente y dirigido a objetivos. Debido a que estas personas tienen un enfoque a largo plazo, no esperan para responder a los elementos de su entorno. Por el contrario, buscan de manera proactiva información y escaneo el medio ambiente, anticipar oportunidades futuras y venir con un plan para crear nuevas circunstancias (Frese y Fay, 2001).

En suma, dicha teoría establece que la autorregulación se ocupa de encaminar las actividades hacia un objetivo, pese a la adversidad. Indica que fundamentos de la conducta preventiva, son también discutidos en los elementos de autorregulación que integra, autoajuste, enfoque proactivo y la perseverancia, aunque existan obstáculos que dificulten llegar el objetivo (Bandura, 1991, citado por Bateman y Crant, 1993).

Teoría del procesamiento de la información social

Según esta teoría, todo individuo responde a su trabajo, según la percepción que tiene de su trabajo, de acuerdo a las actividades, en cuanto a estructura y desarrollo (diseño de los puestos, horarios, estilo de dirección y las estrategias que aplican las empresas para adaptar a sus colaboradores) (Salanova, 2008).

Así mismo los recursos laborales, también guardan un gran impacto hacia el comportamiento productivo. Esos recursos pueden ser tanto físicos/estructural y social, siendo necesarios para poder minimizar las demandas o exigencias laborales. Estos puntos incentivan el aprendizaje y el desarrollo tanto en el ámbito personal y profesional (Demerouti, et al. 2001).

Entre los recursos organizacionales, según Warr y Fay (2001), identifican ocho características como: la claridad de tareas y rol laboral, la autonomía en el trabajo, las oportunidades que ofrece el trabajo para el contacto social, la variedad de las tareas, la existencia de información y feedback sobre el trabajo, un salario justo, la seguridad física, que el trabajo sea valorado socialmente y el apoyo del supervisor.

Finalmente las relaciones que se establezcan con sus pares, supervisores, clientes/usuarios y vínculo familiar como social, adquieren importancia crucial para facilitar la innovación, la creatividad y la competitividad. Por lo tanto las organizaciones deben abordar estos aspectos ofreciendo así herramientas necesarias para que la iniciativa y la creatividad puedan aflorar.

Conceptualización de la personalidad proactiva

La personalidad proactiva, básicamente es un rasgo asociado con la disposición de los trabajadores a hacerse cargo de las situaciones, demostrando iniciativa para tener un resultado positivo, es un rasgo que permanece a través del tiempo, y no depende directamente de las situaciones o contexto. Entonces, no es algo que se decide ni que se planifica o entrena fácilmente, sino que por el contrario es un comportamiento habitual y que para ser formado se requiere de amplio tiempo y trabajo, esfuerzo y perseverancia (Arnold, 200 citado por Ohly et al 2006).

La personalidad proactiva es un rasgo de personalidad estable relacionado a tomar iniciativa personal y comportarse de manera proactiva (Bateman y Crant, 1993). Investigaciones mencionan que las personas más proactivas, participan en trabajos adicionales, más allá de las que se requieren su rol.

Paker Bindl y Strauss (2010). Sostienen que las personas proactivas son capaces de reducir las incertidumbres más rápidamente debido a tres atributos notables de la proactividad: orientación al cambio, autoiniciación y enfoque futuro. Porque las personas altamente proactivas anticipan activamente problemas potenciales e inician acciones relevantes basadas en la información y las soluciones obtenidas a partir de esa red ampliada y planificación orientadas a tareas.

Por lo tanto, si consideramos que la proactividad es una competencia evaluable y modificable. Al considerarla conducta (lo que se hace) más que rasgo de personalidad (lo que es) se posibilita su preparación y desarrollo.

Comportamiento proactivo en el entorno laboral

Comportamiento proactivo, acción autoiniciada y orientada al futuro tiene como objetivo cambiar y mejorar la propia situación o uno mismo, por lo que contribuye a varios resultados de trabajo positivo (Parker y Bindl, 2017). A pesar de sus beneficios, el comportamiento proactivo no es necesariamente fácil de promover. Ser proactivo implica buscar un futuro diferente, que introduce incertidumbre y significa que los resultados de uno de las acciones son desconocidas. La proactividad también implica iniciar el cambio, y el cambio no siempre es bienvenido por los superiores o compañeros, que a menudo prefieren el statu Quo.

Para tener el éxito en el mercado laboral y lograr un posicionamiento, es fundamental ser agente activo de cambio, tener iniciativa y saber hacer frente a la incertidumbre. Según los estudios de Paker y Collins (2008), identificaron tres categorías de orden superior de comportamiento proactivo a nivel individual en el trabajo.

- La primera categoría: comportamiento de ajuste proactivo persona- ambiente, que abarca objetivos proactivos para lograr un mejor ajuste entre los propios atributos y los del entorno de trabajo interno. Ejemplo, el colaborador que recopila información sobre su desempeño, así mismo, los individuos logran de forma proactiva, ajustar mejor sus habilidades, capacidades y preferencias, del rol del trabajador (Shford y Black,1996)
- Segunda categoría: tener objetivos proactivos, para mejorar el entorno organizacional interno. Encargado de mejorar el entorno organizacional y resolución proactivas de problemas (Mosrrison y Phels, 1999).
- Tercera categoría: de orden superior es el comportamiento estratégico proactivo, y esto implica tomar el control y generar cambios para mejorar la estrategia de la organización y su ajuste en el entorno externo.

Los comportamientos de trabajo proactivo están asociados con una cantidad de individuos y resultados organizativos. Thompson (2005), argumento que la toma de iniciativa y un enfoque de autodesempeño para el trabajo se han vuelto cada vez más importantes para el rendimiento laboral, individual y éxito profesional.

Parker y Williams (2006), sugirieron además un enfoque de trabajo autónomo, para que finalmente dé como resultados la innovación en el nivel organizacional, dado que dichas cualidades se han convertido en la fuente de la ventaja competitiva para las organizaciones.

Del análisis de los diversos estudios sobre proactividad empresarial, encontramos los de Bateman y Crant (1993), quienes señalan que las personas proactivas se caracterizan por lo siguiente:

- Busca continuamente nuevas oportunidades
- Se marcan objetivos efectivos orientados al cambio
- Anticipan y previenen problemas
- Hacen cosas diferentes, o actúan de forma diferente
- Emprenden la acción y se aventuran a pesar de la incertidumbre
- Perseveran y persisten en sus esfuerzos
- Consiguen resultados tangibles, puesto que están orientados a resultados

La proactividad no solo es tener iniciativa, sino encargarse que las cosas ocurran; decidir en cada circunstancia que es lo que quiero y como lo debo de realizar. En otras palabras, la persona con personalidad proactiva diseña su propio entorno y destino.

Covey (1989), en su libro “Los 7 hábitos de la gente altamente eficaz”, plantea que dichos hábitos son factores poderosos que inciden en las vidas de cada persona. Son pautas consistentes, a menudo inconscientes, que lo ejercemos con firmeza y diariamente. Según el autor, una persona que aprende y desarrolla estos 7 hábitos, lograr el verdadero éxito en el ámbito personal y laboral. Estos hábitos son encabezados por ser proactivo: hace énfasis, sobre la vida que llevamos es responsabilidad de cada uno, por lo que tenemos la plena decisión de ser felices o no. Una persona proactiva se centra en las cosas en las que tiene influencia y no pensar por las que no tiene el control.

Desarrollar un comportamiento proactivo en el colaborador es necesario para crear organizaciones que puedan enfrentarse a las diversas competencias. A través de la proactividad el colaborador puede responder a las necesidades del entorno, representando la manera en que perciben diversas situaciones, deciden y crean estrategias (Frese y Fay, 2001).

Al ser más proactivo, la persona requiere pasar más horas trabajando cada semana. Si las personas proactivas trabajan más horas que otros empleados, pueden ser más susceptibles a los sentimientos de presión del tiempo (Paker y DeCottis, 1983). Puede surgir de tener altas aspiraciones de lo que es posible y sintiendo que no hay suficiente tiempo para lograr todo lo que uno quiere lograr; por lo que puede tener implicaciones para el agotamiento o el equilibrio entre trabajo y vida personal.

Por último, si la proactividad demanda un poco de audacia, se debe ir más allá de lo usual, esta práctica debe ser impartida por los superiores. Son ellos, lo que deben incentivar a su equipo, adoptar esa actitud, absolviendo los miedos que pudieran provocar el asumir más autonomía y responsabilidades por parte de los colaboradores, para que de esa manera puedan tomar algunos riesgos al momento de dar solución a los problemas.

Procrastinación laboral

Noción general de procrastinación

El origen de la palabra procrastinación, proviene del latín procrastinare, que consiste en la preposición pro (para adelante) y crastinun (mañana). El significado literal es algo que pertenece a mañana (Ludwing, 2013). Comúnmente conocido como ladrón de tiempo. Dentro de la literatura encontramos muchas definiciones, como se menciona a continuación.

Victor Frankl (1946), psiquiatra australiano, acuñó el término procrastinación. Así mismo, hizo la diferencia entre dos tipos de personas: las reactivas, aquellas que reaccionan frente a una situación y/o problema, dicha reacción puede o no ser favorable, mientras que las personas proactivas, actúan con prudencia, a pesar de las circunstancias, se desplazan por valores, con energía positiva y empática.

El psicólogo William J. Knaus, dice que la procrastinación es la demora de la realización de una importante y significativa actividad. Es un proceso que tiene consecuencias probables (Knaus, 2010).

Según Jane Burka y Lenora Yuen, (2008), la procrastinación es el comportamiento de posponer. Por otro lado, Joseph Ferrari, refiere que la procrastinación es el retraso intencional de comenzar o completar una tarea hasta el punto de incomodidad subjetiva (Ferrari, 2010).

Milgram (1991), sería el primero en realizar un estudio analítico sobre Procrastinación en 1992, lo define como una disfuncionalidad de las habilidades de la persona para poder afrontar tareas difíciles, esto trae pérdida de tiempo, oportunidades, viviendo en una vida poco auténtica.

Muchas personas confunden la procrastinación con pereza. De acuerdo a Ludwig (2013), la procrastinación no es pura pereza. La gente perezosa no quiere hacer nada, en cambio, los procrastinadores quieren trabajar en la tarea dada, pero no pueden convencerse de hacerlo. Procrastinar no es relajación. Cuando la gente descansa, gana energía, pero cuando procrastinas, pierden su energía y se

cansan. Es un círculo vicioso, porque con poca energía posponemos más y gastamos más energía, cayendo, en el comenzamos de nuevo.

Se suele confundir a la procrastinación con la pereza, pero son conceptos diferenciados. La pereza es una apatía por la actividad, mientras que la procrastinación es estado activo de evasión, es el realizar trabajos menos pesados, evitando lo que deberíamos estar haciendo, de esa manera justificar que estamos ocupados, para realizar dichas actividades en ese momento.

Modelos teóricos de la procrastinación

Modelo psicodinámico y psicoanalítico

Freud (1953) trató de explicar la tendencia de procrastinación basada en el concepto de evitar tareas (citado en Ferrari, Johnson y McCown, 1995). De acuerdo esta teoría. Las actividades y/o tareas que no se completan, son evitadas porque representar una amenaza para el ego. Dicha amenaza es alertada por la ansiedad, cuando el ego esta frente a situaciones peligrosas difíciles de realizar. Por lo tanto, el ego al detectar amenazas, activará mecanismos de defensa, como el evitar las tareas.

Los teóricos de la psicodinámica, mencionan que la personalidad individual, está estrechamente relacionado con sus experiencias de la infancia; por lo tanto, la acción de procrastinar, está representado por traumas de la infancia o problemas durante la crianza (Blatt y Quinlan, 1967).

Missildine (1963), citado por Ferrari, Johnson, Mc Cown, y asociados (1995), utilizó el término síndrome de procrastinación crónica, en la cual, describe que cada estilo de crianza trae consecuencia a los niños. La terminación del trabajo en la tarea con soñar despierto y actuar despacio; esa lentitud de las personas, está arraigada en la falta de realismo, como el establecimiento de metas por parte de los padres. Por otro la crianza permisiva producirá bajo rendimiento, niños con tendencia a ser ansiosos y con problemas para cumplir con los horarios que ha sido predeterminado por él/ella. Así mismo la crianza autoritaria producirá niños con bajo rendimiento, con poca tolerancia a la presión y propensos a oponerse a las reglas para lograr la libertad (Citado en Ferrari, Johnson & McCown, 1995).

Modelo de la Motivación Temporal

Desarrollada por Steel y König (2006), esta teoría toma relevancia al tiempo, como un factor crítico y motivacional. Se intentó explicar los procesos de selección de la toma de decisiones o el comportamiento (citado en Ferrari, Johnson & McCown, 1995). Este modelo recomienda a todas las personas, priorizar las actividades que prometen máxima utilidad. En otras palabras, las personas tienden a posponer las cosas cuando piensan que la utilidad de hacer la tarea es baja.

Dicho modelo mantiene componentes de psicoeconomía, como utilidad, expectativa, valor, sensibilidad a la demora y tiempo de retraso (Steel, 2007). La versión más simple de la motivación temporal, se representan de la siguiente manera; la expectativa y el valor sirve como numerador, mientras que la sensibilidad a la demora y el retraso de tiempo, sirve como denominador. Expectativa indicando probabilidad de éxito. Valor, indicando preferencias hacia actividades. Sensibilidad a demora que representa la inclinación a la recompensa a corto plazo. Tiempo de retardo, sería la duración para obtener el resultado.

Los hallazgos de Steel y König sobre el modelo de Motivación Temporal (2006), encontrando tres condiciones que podrían afectar la procrastinación, que son instrucciones poco claras, falta de incentivos y fechas límite. Cuando está conectado con motivación temporal, direcciones poco claras equivalente con expectativa; la falta de incentivo equivalente con valor, y los plazos equivalentes con sensibilidad a la demora. Las tareas borrosas, pueden convertirse en falta de confianza en uno mismo para completar la tarea, mientras que los incentivos o recompensas, pueden convertirse en una satisfacción particular que aumenta el deseo de hacer la tarea.

Un incentivo menor o menos atractivo podría iniciar un aplazamiento de la tarea, porque esa tarea no posee una proporción equivalente, mientras que los plazos se vuelven autogestión externa para negar el aplazamiento. Esta evaluación o cálculo está sujeto a cambios. Una actividad que considera inútil en primer lugar podría cambiar a medida que pasa el tiempo. Uno de las razones principales es la

inclinación humana para descontar el futuro recompensa y sobreestimar el disfrute actual.

Modelo Conductual

En el paradigma conductista, los teóricos del refuerzo, formulan que la procrastinación se plantea por el éxito repetido de los individuos al hacer un comportamiento dilatorio. La teoría del aprendizaje clásico explica que los comportamientos usualmente ocurren, a través de la provisión de refuerzo o falta de castigo (Ainslie, 1975). Esto se reflejó en la gran capacidad de los postergadores, para recordar los incidentes después del éxito al enfrentar una fecha límite.

Otro enfoque hecho por el teórico conductista, más dirigido a comportamientos para evitar estímulos desagradables (Solomon & Rothblum, 1984). El condicionamiento de escape ocurre cuando las personas comienzan a hacer una tarea y luego se detiene. Esto fomentará la actitud para dejar de fumar antes de que el trabajo esté completo.

Ainslie (1975) la teoría de las recompensas engañosas declaró que los individuos estarían condicionados para evitar tareas cuando reciben refuerzo con frecuencias variables. Ainslie afirmó que los humanos tienden a elegir a corto plazo refuerzo o recompensas en lugar de objetivos a largo plazo, donde el refuerzo a corto plazo causa placer que se puede sentir de inmediato.

Con este entendimiento, los procrastinadores son los que estaban acostumbrados a elegir recompensas a corto plazo. Estos hábitos obstaculizan el logro de objetivos a largo plazo porque estaban atrapados en un círculo vicioso de búsqueda de inmediato placer, que a su vez aumenta la ansiedad de la tarea a mano. Este caso al final facilita el evitar la tarea y generar comentarios negativos que continúa repitiendo en otras tareas en el futuro (Ferrari, Johnson & McCown, 1995).

Modelo Cognitivo

Aunque es relativamente nuevo, la teoría del enfoque cognitivo es mucho más popular para explicar el comportamiento y conceptos psicológicos, incluida la

postergación. Ahí son tres cosas que se propusieron como causas de procrastinación, creencias irracionales, autoestima vulnerable y la incapacidad de tomar decisiones (Ferrari, Johnson & McCown, 1995). Aunque las tres cosas fueron separadas, todos los tres conceptos también se cree que están interrelacionados el uno al otro.

Ellis y Knausín 1977 (citados en Ferrari, Johnson y McCown, 1995) llamaron la procrastinación como una emoción trastorno que estaba enraizado en el pensamiento irracional. Uno de las creencias irracionales sostenidas por los procrastinadores es "Tengo que hacer algo bueno "que debería ser apreciado. Las creencias tendrían consecuencias negativas cuando las personas no hacen algo de manera óptima. Esta creencia a menudo alienta a las personas a retrasar el inicio del trabajo por miedo de no hacer algo bueno.

Se considera irracional porque los altos estándares ya determinados antes no se cumplieron. Estas creencias es probable que cause retraso en comenzar, hacer y completar otras tareas. Para los postergadores, retrasar una tarea sería una buena razón, porque pueden atribuir su fracaso por falta de tiempo, o por su inactividad, no como una discapacidad.

Aunque es similar al concepto de defensa del ego, el concepto es diferente del concepto planteado por la teoría psicoanalítica, por no enfocar la atención en los sentimientos de la ansiedad como un indicador de perturbación en el ego.

La segunda razón propuesta es una autoestima vulnerable. Burka y Yuen en 1983 enfatizan la importancia de la procrastinación como una estrategia para proteger una autoestima vulnerable. Cuando se retrasa, la evaluación de la habilidad individual también se retrasará. Relacionado con el rol de la incapacidad para tomar decisiones como causa de la procrastinación, Janis y Mann en 1977 (citado en Ferrari, Johnson y McCown, 1995) propusieron una teoría de conflicto en la toma de decisiones.

Aparece la procrastinación como un trastorno de afrontamiento cuando se trata de decisiones difíciles. Dilación visto como tomar decisiones en una atmósfera llena de conflictos marcados por el pesimismo sobre el éxito de obtener soluciones satisfactorias. Beswick, Rothblum y Mann (1988) refieren como el conflicto y la incapacidad para tomar decisiones.

Clasificación de la procrastinación

Milgram, et al. (1993), señalan cinco clases de procrastinación: *De la vida diaria*: aplaza cualquier actividad cotidiana; *decisional*: posterga una decisión por temor al riesgo o a fallar; *neurótica*: sobre activación en términos emocionales, perciben muchos obstáculos para lograr algo; *compulsiva*: aplazamiento de cualquier requerimiento o actividad, independientemente de su dificultad; *académica*: posterga tareas o trabajos relacionados al ámbito académico.

Por otro lado, Ferrari y Emmons (1995), identifican dos tipos de procrastinadores: Por activación: retrasan sus actividades para estar bajo presión, de esa manera obtienen placer. Por evitación: presentan poco nivel de autoeficacia, por miedo al fracaso o al no poder cubrir las expectativas de los demás.

Mientras que Sapadyn (1996) refiere que existen 5 tipos de procrastinadores:

- Soñadores: sufren de “pensamiento mágico”, “va a funcionar todo bien”, dicen, aunque no hacen nada para acercarse a sus objetivos.
- Generadores de crisis: dicen que normalmente trabajan mejor bajo presión, pero prefieren protestar y generar crisis para no hacer en definitiva ninguna tarea.
- Atormentados: tiene una visión más catastrófica, se visualizan en un escenario de desastre y fracasos. Se paralizan por sus miedos e impiden realizar la tarea.
- Desafiantes: no les agrada que les designen los deberes, desean tener el control de sus vidas rechazando el trabajo en forma oportuna y cooperativa.
- Sobrecargados: conocidos también como “los complacientes”, esta gente no puede decir que no, y por lo tanto toma más y más responsabilidades sin ninguna expectativa razonable de ser capaces de cumplir sus obligaciones.

Specter y Ferrari (2000), clasifican a los procrastinadores según la frecuencia de aplazamiento de sus actividades: *Los crónicos por emoción*: aplazan sus actividades frecuentemente, muchos de ellos a causa de la presión percibida del exterior. *Los crónicos evitativos*: evaden las actividades que implican compromiso y responsabilidad, no lo inician porque lo consideran desagradable. *Los aurosal o crónica disposicional*: son los que necesitan trabajar bajo presión para dar inicio a la tarea. Contienen elementos de trastornos psicológicos.

Mientras que Angela Chu y Jin Choi, distinguen dos tipos de procrastinación: activa y pasiva:

- Los procrastinadores pasivos no tienen la intención de posponer las cosas, pero a menudo terminan posponiéndolas debido a su incapacidad para tomar decisiones rápidamente y para actuar sobre ellas con rapidez, tienden a renunciar con facilidad.
- Los procrastinadores activos son desafiados y motivados cuando están frente a las tareas de último momento, siendo persistentes y capaces de completar tareas en el último minuto (Chu y Choi, 2005). La gran diferencia entre los procrastinadores activos y pasivos es que los pasivos subestiman el tiempo requerido para completar las tareas a tiempo.

Procrastinación en el ámbito laboral

La procrastinación visto anteriormente, es fácilmente trasladable a la vida laboral. A pesar del valioso conocimiento que los estudios anteriores proporcionaron a la literatura, un defecto importante de estos estudios fue que aplicaban escalas de procrastinación general o académica al contexto del trabajo. Asklingsieck (2013) sugirió que la procrastinación en dominios específicos, como el lugar de trabajo, la salud, el ocio o la familia, puede entenderse mejor con una escala específica de dominio que aborde ciertos aspectos de cada uno. Por lo tanto, las postergaciones en el lugar de trabajo deberían estudiarse con una escala explícitamente todos los aspectos relevantes relacionados con el trabajo.

Para desarrollar una nueva medida, primero debemos interpretar una definición adecuada y general de la procrastinación en el trabajo que se alinee con

definiciones anteriores de procrastinación en otros dominios de la vida. Por lo tanto, en lugar de proporcionar una nueva definición completamente nueva, se adaptó las definiciones existentes y las aplicaciones al contexto de trabajo contemporáneo.

Metin (2016), define la procrastinación en laboral como el retraso de la acción relacionada con el trabajo mediante la participación intencional (conductual o cognitiva) en acciones no relacionadas con el trabajo, sin la intención de perjudicar al empleador, empleado y/o lugar de trabajo.

En la práctica, el repertorio de comportamientos asociados con la procrastinación en el trabajo puede clasificarse como dos tipos de comportamientos fundamentalmente diferentes. El primer tipo se refiere a la restricción de la producción por parte de los empleados.

Taylor (1911) fue el primero en etiquetar comportamientos tales como soldiering (sentido de servicio). Paulsen (2015) definió a los trabajadores que evitan el trabajo por más de 1 hora por día sin pretender dañar a otros o trasladar el trabajo a sus colegas. Según Paulsen, el sentido de servicio tiene lugar cuando un empleado tiene una relación ética o de identidad baja con el trabajo y cuando las obligaciones laborales son menores de lo que uno podría realizar. Por ejemplo, sueñan despierto, participan en actividades más placenteras que trabajar y tomar largas pausas en sus funciones.

Una segunda forma de procrastinación en el trabajo surgió con la amplia utilización de la tecnología (móvil) en el trabajo. Este tipo de procrastinación en línea está etiquetado como cyberslacking (ciberpereza), cuando los colaboradores pueden dar la impresión de trabajar en sus computadoras, pero en realidad podrían estar haciendo compras en línea, visitando sitios de redes sociales, juegos o mensajes instantáneos. (Garrett y Danziger, 2008).

Los estudios informan costos masivos para las empresas debido al ciberpereza. Las pérdidas asociadas con la ciberpereza incluyen no solo un rendimiento reducido, sino también una menor seguridad de la red y un rendimiento más lento de la red, costos asociados con la eliminación de virus y spyware, etc.

Investigadores han observado que el uso personal de internet puede ser perjudicial a las organizaciones (Lim y Chen, 2012). Para ser específicos, estos son al menos cuatro costos potenciales para las organizaciones del uso personal del internet.

- Puede disminuir la productividad de los empleados.
- Puede provocar la degradación de la banda ancha y la gestión de la red
- Puede generar amenazas a la seguridad de los datos corporativos, al realizar descargas
- Puede poner a las organizaciones en riesgo de responsabilidad legal si los empleados participan en actividades ilegales mientras usan el internet.

Para hacer frente a la epidemia del uso personal del internet dentro del lugar de trabajo, muchas organizaciones han establecido una política de uso de internet y mecanismos de control, capacitación en administración y monitoreo del uso del internet por parte de los colaboradores (Mirchandani, 2004). Eso en cuanto al mal uso del internet dentro de la empresa, sin embargo la tecnología está a nuestras manos, hoy en día, casi todas las personas poseen internet en sus dispositivos móviles, y dicho uso no puede ser medido ni controlado por parte de la empresa.

Resumiendo, la postergación en el lugar de trabajo puede ser observada a través de dos dimensiones: sentido de servicio (fuera de la actividad libre de tareas, como tomar largos descansos para tomar café, chismear o soñar despierto) y ciberpereza (actividad en línea fuera de la tarea, como leer blogs para interés personal). Además, ambas formas de postergación del lugar de trabajo tienden a asociarse con resultados negativos.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre personalidad proactiva y procrastinación laboral, en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La sociedad está cambiando vertiginosamente, y con ellas, las organizaciones. Estos cambios organizacionales, a su vez, impactan en los puestos de trabajo. Ahora las empresas esperan de los trabajadores proactividad e iniciativa personal, siendo agentes de cambio. La carencia de dichas características crea una brecha en las empresas, más aún si a esto sumamos la mala administración de tiempo y poco criterio para priorizar actividades laborales, afectando las pérdidas en productividad, que se convierte en gran pérdida económica a la organización.

Los fundamentos de esta investigación busca establecer la relación entre estas dos variables, personalidad proactiva y procrastinación laboral en los colaboradores del área de recursos humanos, variables poco estudiada y abordada en el ámbito laboral, debido a que, no se ha realizado investigación anterior alguna que relacione a ambas variables en una muestra similar, es así que nivel teórico, lo que se concluya de la presente investigación serán tomados como punto de partida para futuras investigaciones.

En cuanto a nivel práctica, a partir de los resultados obtenidos el área de recursos humanos, estará en condición de diseñar un plan estratégico a la medida de los trabajadores; y a la vez esta investigación permitirá que la dirección de la empresa tome decisiones significativas para el mejoramiento de la organización, teniendo como finalidad la búsqueda y aplicación de las estrategias adecuadas en relación a los gestión del tiempo para el mejoramiento de la productividad y rendimiento laboral.

Así mismo a nivel metodológico, se utilizarán instrumentos psicológicos que serán sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, como es la escala de procrastinación en el trabajo- PAWS, propuesta de Metin et. al (2016), adaptada por Guzmán y Rosales (2017), siendo uno de los pocos instrumentos que miden procrastinación propiamente dicha en el ámbito laboral, el conocimiento generado por la investigación presentada, fortalecerá la utilidad del instrumento, así mismo reafirmará la validación que tiene. Esto servirá para ser utilizado por la comunidad científica psicológica futura.

Y por último y no menos importante, a nivel social se pretende dar a conocer más a fondo la importancia de ambas variables en mención, de esta forma es posible que

los colaboradores tomen en cuenta la importancia de contar con estas competencias, puesto que en la actualidad el comportamiento individual resulta ser muy decisivo en el éxito profesional. Como consecuencia, los colaboradores tendrán una mejor visión a su desempeño laboral, siendo más autónomos y eficientes en su centro de labor lo que incrementará la productividad y la adecuada administración de tiempo.

1.6. Hipótesis

General

H1. Existe correlación inversa y significativa entre personalidad proactiva y la procrastinación laboral, en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

Específicas

H2. Existe correlación inversa y significativa entre personalidad proactiva y las dimensiones de procrastinación laboral, tales como sentido de servicio y ciberpereza, en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

H3. Existe diferencias significativas de personalidad proactiva según sexo, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

H4. Existe diferencias significativas de procrastinación laboral según sexo, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

1.7. Objetivo

General

Determinar la relación a modo de correlación, entre personalidad proactiva y procrastinación laboral, en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

Específicas

- O1. Determinar la relación a modo de correlación, entre personalidad proactiva y las dimensiones de procrastinación laboral, tales como sentido de servicio y ciberpereza, en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.
- O2. Comparar la personalidad proactiva según variables sociodemográficas como sexo, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción.
- O3. Comparar la procrastinación laboral según variables sociodemográficas como sexo, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción.
- O4. Describir la personalidad proactiva de manera general, colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018
- O5. Describir la procrastinación laboral de manera general y por dimensiones tales como sentido de servicio y ciberpereza, en colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño de investigación:

El diseño empleado en este trabajo fue un diseño no experimental, ya que no se manipulo las variables. Así mismo es de corte transaccional o transversal, por recoger los datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva, 2017, p.109).

Tipo de investigación:

De acuerdo a la clasificación realizada por Gay y Airasian (2003), el estudio es de tipo básico, ya que se caracteriza por tener como prioridad la recolección y el estudio de datos que ayudan a incrementar los conocimientos de las teorías ya existentes.

Nivel de investigación:

La investigación fue de nivel descriptivo- correlacional, según Carrasco (2015) la investigación descriptiva nos permitirá conocer las características, cualidades, propiedades y rasgos referentes a los hechos investigados de la realidad en un momento determinado (p. 42), mientras que la investigación a nivel correlacional nos permitirá conocer y medir el grado de relación existente entre las dos variables de estudio (Beltrán, 2014, p. 160).

Enfoque de investigación:

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que busca analizar un problema planteado, empleando una recolección de datos para luego pasarlo a un estadístico, y se obtengan los resultados, de acuerdo a los objetivos planteados.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Personalidad proactiva

Definición conceptual

La variable “Personalidad proactiva”, es la personalidad que reconoce oportunidades y actúan sobre ellas, mostrando determinación y perseverancia hasta que produzcan una transformación significativa. La premisa central sería que las personas proactivas crean situaciones y entornos propicios para un rendimiento efectivo, elementos fundamentales de la personalidad proactiva Bateman y Crant (1993).

Definición operacional

Su medición se ejecuta a través de los puntajes obtenidos en la “Escala personalidad proactiva de Crant”, en el cual los índices oscilan desde 7 a 70 puntos; con ellos el nivel de proactividad del sujeto es calificado como “muy bajo, bajo, promedio, alto, muy alto”; por lo que el tipo de escala de edición es de tipo ordinal. Esta escala no representa dimensiones, su estructura está diseñada únicamente para describir si el sujeto posee una personalidad proactiva o no (la prueba no es factorizable).

Variable 2: Procrastinación laboral

Definición conceptual

Metin et al. (2016), adaptan el significado de “Procrastinación Laboral”, a un marco exclusivo como el aplazamiento de las acciones orientadas al trabajo para

realizar actividades no relacionadas a la jornada laboral, sin el propósito de perjudicar al empleador, al empleado, lugar de trabajo o cliente.

Definición operacional

Esta variable será evaluada mediante los puntajes obtenidos en la “Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS)”, cuya estructura de medición es de tipo ordinal, son estos puntajes quienes permitirán revelar el nivel de procrastinación laboral, con el puntaje total podremos definir el nivel de procrastinación del sujeto calificado como: “muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto”. Así mismo las áreas que componen la escala en mención están distribuidas en dos factores, las cuales son: sentido de servicio y ciberpereza. Donde los ítems 8, 10,12 y 14 forman la dimensión sentido de servicio y los diez restantes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11 y 13), pertenecen a la dimensión sentido de servicio.

2.3. Población y muestra

Población

Hernández et al. (2014), identifica que una población es el conjunto de casos que van a coincidir con una serie de especificaciones o características de los cuales se pretende elegir una muestra (p.174). Por ello en el presente estudio la población estuvo constituida por 145 colaboradores de ambos sexos, que vienen trabajando en la actualidad en el área de recursos humanos de una empresa de Contact Center del Cercado de Lima.

Muestra

Hurtado (1998), menciona lo siguiente: “al tener poblaciones pequeñas o finitas, es mejor no seleccionar muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”. Por lo tanto, se procedió a tener como muestra a la totalidad de trabajadores del área de recursos humanos de una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, conformado por 145 colaboradores (76 mujeres y 69 hombres).

Ramírez (1997) menciona que el estudio es censal cuando se considera todas las unidades de investigación. Por lo tanto, esta investigación, es censal, por ser un número reducido, se considera a toda la población, los 145 colaboradores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de medición

Para lograr una buena recolección de información se usaron técnicas, entre las que destacan la observación, que permitió conocer la realidad mediante la percepción directa de los fenómenos.

Instrumentos de recolección de datos

Para elaborar y analizar la presente investigación se emplearon los instrumentos: “Escala de personalidad proactiva de Crant” y “Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS)”, las cuales pasaron por diversos análisis estadísticos.

Ficha técnica: Escala de personalidad proactiva de Crant

Nombre original	: The Proactive Personality Scale of Crant
Autor	: Crant, J. (2000)
Adaptación	: Liliana Carrillo Guzmán (2013)
Particularidad	: Instrumento de exploración psicológico
Estructuración	: La prueba consta de 10 ítems. No es factorizable, por lo que es unifactorial.
Finalidad	: Evaluar el nivel de proactividad en los trabajadores

Esta escala no presenta dimensiones, Bateman y Crant (1993) presentaron los resultados de tres estudios, que evalúan las propiedades psicométricas de la escala. Las cuales respaldaron la unidimensionalidad de dicha variable. En cuanto a la administración puede ser llevada a cabo en forma individual o colectiva. No tiene tiempo límite.

Para corregir y obtener una puntuación general, se debe sumar las respuestas a cada ítem; entonces el puntaje que se puede obtener fluctúa entre los 10 y 70. Los índices altos significan una “persona muy proactiva” y los índices bajos una “persona poco proactiva”.

Los puntajes se asignan como sigue a continuación:

- | | |
|-------------------------------------|----------|
| - Totalmente en desacuerdo | 1 punto |
| - Desacuerdo | 2 puntos |
| - Moderadamente en desacuerdo | 3 puntos |
| - Ni en de acuerdo ni en desacuerdo | 4 puntos |
| - Moderadamente de acuerdo | 5 puntos |
| - De acuerdo | 6 puntos |
| - Totalmente de acuerdo | 7 puntos |

La prueba presento un total de 10 reactivos en una escala de Likert para las puntuaciones. No obstante, el ítem 7, “me atasco en la identificación de oportunidades”, se invierte la puntuación, dado que la formulación se ha hecho en sentido negativo. De esta manera, cuanto el evaluado marque el 1 en este ítem, se puntuará como 7; el 2 tomará el valor de 6; el 3 del 5 y el 4 permanecerá inalterable.

La adaptación peruana, realizada por Carrillo (2013), empleando una muestra estuvo conformada por 1400 trabajadores de atención al cliente de 10 restaurantes de comida rápida, ubicados en el distrito de Independencia, de ambos sexos, y cuyas edades se encontraban entre 18 a 25 años.

Validez

El índice de homogeneidad que se obtuvo por medio de la correlación ítem- test muestra coeficientes que oscilan entre 0,31 a 0.57, lo cual indica que la prueba es homogénea.

Por otro lado, el análisis factorial muestra un índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin para esta matriz de 0.061, como también un test de

esfericidad de Bartlett de 203,831 ($p < 0.001$). Dichos índices, comprueban que no es posible distribuir los ítems, en más de una dimensión.

Confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.86, lo que implica que la prueba tiene elevada confiabilidad por consistencia interna. Además, presenta una correlación de 0.72 entre ambas mitades, lo que implica una elevada confiabilidad por el método de dos mitades.

Para corroborar el uso psicométrico de esta herramienta se realizó el análisis ítem-test, en una prueba piloto, (muestra de 50 colaboradores que laboraban en el área de contact center), cuyos valores fueron mayores a 0.25 (Aiken, 2003) por lo que se consideraron adecuados para ejecución en la muestra de investigación. (anexo 11). Así mismo se empleó el análisis de fiabilidad omega, en el cual obtuvo 0.814, confirmando la consistencia interna de la prueba.

Ficha técnica: Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS)

Nombre original	: Procrastination at Work Scale (PAWS)
Autor	: Metin et al. (2016)
Adaptación	: Guzmán y Rosales (2017).
Particularidad	: Instrumento de exploración psicológico
Administración	: Se puede aplicar de forma individual o colectiva
Administración	: Se puede aplicar de forma individual o colectiva
Objetivo	: Evaluar el nivel de procrastinación en trabajadores
Estructuración	: La prueba consta de 14 ítems. Está compuesta por dos dimensiones: -Soldiering (Sentido de servicio), 10 ítems. -Cyberslakin (Ciberpereza): 4 ítems.

La primera dimensión Ciberpereza, compuesta por 4 ítems (8, 10, 12 y 14), dicha definición se refiere al uso del internet o tecnología móvil durante la jornada laboral con fines personales, por otro lado la segunda dimensión sentido de servicio, compuesta por los 10 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13), cuya

definición es el evitar las tareas laborales por más de una hora al día, sin el objetivo de perjudicar a otros; esto como producto de dos condiciones, la escasa ética o identidad a su trabajo, o el desfase entre las nociones del trabajo y el potencial del trabajador.

Para corregir y obtener una puntuación general, se debe sumar las respuestas de cada ítem; entonces el puntaje que se puede obtener fluctúa entre 0 y 60. Los índices altos significan “mayor tendencia a procrastinar” y los índices bajos “menor tendencia a procrastinar”.

Los puntajes se asignan como sigue a continuación:

- Nunca	0 punto
- Casi nunca	1 puntos
- Ocasionalmente	2 puntos
- Algunas veces	3 puntos
- Frecuentemente	4 puntos
- Muy frecuentemente	5 puntos
- Siempre	6 puntos
- No aplica	0 puntos

La adaptación peruana, Guzmán y Rosales (2017), encontraron que la escala procrastinación laboral (PAWS), tiene validez de contenido ($p < 0.05$). Así mismo se determinó la confiabilidad por consistencia interna a través del método Alfa de Cronbach para Sentido de servicio es de 0.87, y para Ciberpereza 0.70. Los participantes fueron 225 trabajadores multiocupacionales, predominante de Lima, respondiendo un formato on-line y presencial.

Validez

Para corroborar el uso psicométrico de esta herramienta se realizó el análisis ítem-test, en una prueba piloto, cuyos valores fueron mayores a 0.25 (Aiken, 2003), por lo que se consideraron adecuados para ejecución en la muestra de investigación (anexo 13).

Confiabilidad

En este caso se empleó el análisis coeficiente Omega, en el cual se obtuvo 0.776, lo que nos permitió indicar que la consistencia interna de la prueba es fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de aplicar los instrumentos de investigación, se procedió a la construcción de la base de datos, para ello se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 22, en donde se colocaron los datos, lo cual permitió obtener los resultados requeridos del estudio.

Mediante el cual, se pasó a realizar la descripción del nivel de cada variable, utilizando los siguientes estadísticos:

Estadística descriptiva

Se analizó cada variable mediante el uso de tablas de frecuencias y porcentajes.

Media: identificar el valor que se encuentra en el centro de los datos. Esto quiere decir que la mitad de los evaluados se localizan por debajo de este valor y la otra mitad por encima del mismo. Frecuencia: facilitó el conocimiento de que niveles se encuentran con más frecuencia. Porcentaje: para de esta manera poder estar al tanto de los porcentajes de aparición de los niveles en la muestra.

Estadística inferencial

Debido a que la muestra fue mayor a 50 se aplicó la prueba Kolmogorow- Smirnov, también llamada “prueba de normalidad”, para el análisis de la normalidad de las variables, sus resultados nos permitieron el uso de pruebas no paramétricas. Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se utilizaron la prueba coeficiente Omega, para evaluar la confiabilidad por consistencia interna.

Estadística de correlación

Para dar respuesta a los objetivos propuestos para la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman, para identificar la correlación de ambas variables. También, se realizó un análisis comparativo de las variables sociodemográficas, edad, sexo, tiempo de servicio y grado de instrucción, debido a

que los datos no son paramétricos se utilizó el coeficiente U de Mann-Whitney y la prueba Kruskal Wallis, para determinar si las medidas de dos o más grupos difieren.

2.6. Aspectos éticos

- Se respetó la propiedad intelectual por lo que se citaron a todos los autores citados en la misma, con la finalidad de que el estudio sea libre de plagio o falsedades.
- Se solicitó el permiso a los autores de las escalas de cada variable, para la aplicación de la misma, teniendo el consentimiento de ambos; así mismo se obtuvo, la autorización de los autores quienes adaptaron la escala en Perú.
- La universidad emitió una carta dirigida a la empresa, tomando en cuenta el permiso de la jefatura del área de Gestión del talento humano.
- Mediante el consentimiento informado se explicó los objetivos de la investigación y se garantizó la confidencialidad de los evaluados.
- La información que se recolectó fue de manera anónima y se dejó explícito que las personas tienen derecho a retirarse de la investigación si les parecía oportuno.
- Para proteger los derechos de las personas que participaron en este estudio, se procedió a considerar los principios bioéticos, en el que se reconoce la autonomía (respetando los valores y opiniones personales), la práctica profesional beneficiante (la obligación de hacer el bien) y la justicia (evitando la discriminación).

III. RESULTADOS

Análisis inferencial de las variables

Previamente al desarrollo de los datos estadísticos, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorow- Smirnov, teniendo como resultado que los datos no proceden de poblaciones normales, optando por el uso de estadísticos no paramétricas como Rho de Spearman y H de Kruskal Wallis. A nivel descriptivo, se analizó cada variable mediante el uso de tablas de frecuencia y porcentaje. A continuación, se presentan los resultados de la investigación.

Tabla 1

Análisis de distribución normal de la personalidad proactiva y la procrastinación laboral con sus dimensiones

Estadísticos	Procrastinación laboral			Personalidad proactiva
	General	Sentido de servicio	Ciberpereza	
K-S	,138	,131	,111	,085
P	,000	,000	,000	,013
N	145	145	145	145

Con el objetivo de determinar si los datos de las variables centrales y sus respectivas dimensiones, proceden de una distribución normal, se recurrió a la prueba de normalidad Kolmogorow- Smirnov. Las valoraciones de probabilidad señalan que las variables centrales y las dimensiones, no se ajustan a la distribución normal, presentando una significancia por debajo de 0,05 ($p = .000$), por lo tanto, para los siguientes análisis se empleó pruebas no paramétricas.

Tabla 2

Correlación entre personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos del Cercado de Lima

Procrastinación Laboral	Personalidad proactiva	
	Rho de Spearman	
		-,611**
	P	,000
	N	145

Con la finalidad de determinar la correlación entre personalidad proactiva y procrastinación laboral, los datos fueron sometidos a la prueba no paramétrica Rho Spearman, cuyo valor de probabilidad ($< 0,05$), los resultados señala que existe una correlación, y que esta es muy significativa, inversa, y de asociación media fuerte.

Tabla 3

Correlación entre personalidad proactiva y las dimensiones de la procrastinación laboral

		Sentido de Servicio	Ciberpereza
Personalidad proactiva	Rho de Spearman	-,594**	-,284**
	p	,000	,001
	N	145	145

Se presentan los resultados del análisis de correlación entre personalidad proactiva y las dimensiones de procrastinación laboral. Se observa que la variable personalidad proactiva, se correlaciona de manera muy significativa e inversa a nivel media fuerte, con la dimensión sentido de servicio; en cuanto a la dimensión ciberpereza la relación es muy significativa, inversa de nivel media débil.

Tabla 4

Análisis comparativo de personalidad proactiva según sexo

	Sexo	N	Rango promedio	U de Mann Withney
Personalidad proactiva	Mujer	76	60,86	U= 1699.00
	Hombre	69	86,38	Z=-3,660
	Total	145		p=0.00

Los resultados de la prueba “U de Mann-Withney”, indica que existen diferencias significativas entre las medianas ($p=0.000$), a favor de los hombre. Esto significa que los hombres presentan mayores índices de personalidad proactiva comparados con las mujeres.

Tabla 5

Análisis comparativo de personalidad proactiva según edad

	Edad	N	Rango promedio	Kruskal Wallis
Personalidad Proactiva	18 a 24 años	41	69,27	$X^2=0,538$ gl=3 p=0.910
	25 a 30 años	72	74,87	
	31 a 35 años	21	72,21	
	36 años a más	11	76,18	

La prueba Kruskal Wallis, señala que no existen diferencias significativas entre las medianas, al comparar la personalidad proactiva según edad ($p=0.910$).

Tabla 6

Análisis comparativo de personalidad proactiva según tiempo de servicio

	Tiempo de servicio	N	Rango promedio	Kruskal Wallis
Personalidad proactiva	Hasta 2 año	70	71,10	$X^2=1,383$ gl=2 p=0.501
	2 años a 4 años	42	70,26	
	4 años a 5 años	33	80,52	
	Total	145		

El valor de probabilidad ($p=0,501$), muestra que las medianas no son estadísticamente significativa al comparar la personalidad proactividad según el tiempo de servicio.

Tabla 7

Análisis comparativo de personalidad proactiva según grado de instrucción

	Grado de instrucción	N	Rango promedio	Kruskal Wallis
Personalidad Proactiva	Secundaria completa	6	51,58	$X^2=1,638$ gl=2 p=0.441
	Técnico superior	31	73,44	
	Superior universitario	23	74,50	
	Total	145		

El valor de probabilidad ($p=0,441$), muestra que las medianas no son estadísticamente significativas al comparar la personalidad proactiva según el grado de instrucción.

Tabla 8

Análisis comparativo de la procrastinación laboral según sexo

	Sexo	N	Rango promedio	U de Mann Withney
Procrastinación laboral	Mujer	76	82,22	U= 1921,00 Z=-2,779 p=0.040
	Hombre	69	62,84	
	Total	145		

Los resultados de la prueba “U de Mann-Withney”, indica que existen diferencias significativas entre las medianas al comparar procrastinación laboral según el sexo

($p=0.004$), donde los mayores índices lo presentan las mujeres comparados con los hombres.

Tabla 9

Análisis comparativo de la procrastinación laboral según edad

	Edad	N	Rango promedio	Kruskal Wallis
Procrastinación laboral	18 a 24 años	41	80,87	$X^2=5,049$ gl=3 p=0.168
	25 a 30 años	72	65,42	
	31 a 35 años	21	76,74	
	36 años a más	11	86,18	

Los resultados de la prueba Kruskal Wallis, señala que no existen diferencias significativas entre las medianas al comparar procrastinación según edad ($p=0.168$).

Tabla 10

Análisis comparativo de procrastinación laboral según tiempo de servicio

	Tiempo de servicio	N	Rango promedio	Kruskal Wallis
Procrastinación laboral	Hasta 2 años	70	72,70	$X^2=6,651$ gl=2 p=0.036
	2 años a 3 años	42	59,20	
	4 años a más	33	84,35	
	Total	145		

Dado que el valor de probabilidad es menor que 0.05 ($p=0,036$), existe diferencia significativa entre las medianas al comparar procrastinación laboral según el tiempo de servicio. Esto significa que existen mayores índices de procrastinación laboral en los trabajadores quienes tienen de 4 a más años de servicio, respecto a los que tienen hasta 2 años.

Tabla 11

Análisis comparativo de procrastinación laboral según el grado de instrucción

	Grado de instrucción	N	Rango promedio	Kruskal Wallis
Procrastinación laboral	Secundaria completa	6	68,67	$X^2=0,658$ gl=2 p=0.720
	Técnico	31	78,29	
	Universitario	108	71,72	
	Total	145		

El valor de probabilidad ($p=0,720$), señala que no existe diferencias significativas entre las medianas al comparar procrastinación laboral según el grado de instrucción.

3.1 Análisis descriptivo de las variables

Tabla 12

Análisis descriptivo de personalidad proactiva, de manera general, en los colaboradores del área de recursos humanos, Lima 2018

Personalidad proactiva	f	%
Muy bajo	8	5,5
Bajo	31	21,2
Regular	62	42,8
Alto	34	23,6
Muy alto	10	6,9
Total	145	100

$$X^2 = 66, 207; \text{ gl} = 4; p = 0,000$$

Según la tabla 12, podemos observar que un 42.8% (62) de los evaluados presentan un nivel promedio de personalidad proactiva, seguido por un 30.5% (44), quienes alcanza el nivel alto y muy alto; a diferencia del nivel bajo y muy bajo con el 26,7% (39). Por consiguiente, podemos afirmar que los colaboradores del área de recursos humanos de un Contact Center, presentan mayor nivel de personalidad proactiva.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la procrastinación laboral, de manera general y por dimensiones, en los colaboradores del área de recursos humanos, Lima 2018

	Procrastinación laboral					
	Escala general		Sentido de servicio		Ciberpereza	
	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	12	8,8	9	6,4	15	10,4
Baja	42	28,8	35	24,4	50	34,3
Regular	47	32,3	84	57,5	36	24,6
Alta	31	21,2	9	6,2	31	21,8
Muy alta	13	8,9	8	5,5	13	8,9
Total	145	100	145	100	145	100

$$X^2 = 35,931; \text{ gl} = 4; p = 0,000$$

$$X^2 = 148,345; \text{ gl} = 4; p = 0,000$$

$$X^2 = 32,621; \text{ gl} = 4; p = 0,000$$

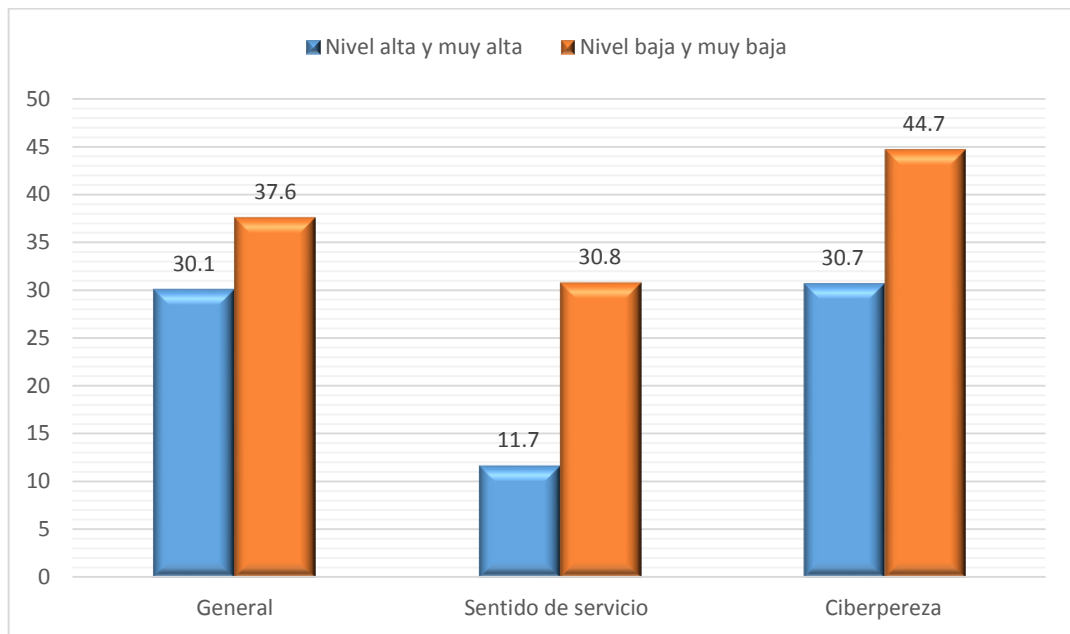


Figura 1. *Análisis descriptivo de la procrastinación laboral, de manera general y por dimensiones, en los colaboradores del área de recursos humanos, Lima 2018.*

En la figura 1, se puede evidenciar que existe un nivel bajo y muy bajo de procrastinación laboral (37.6%). En cuanto a sus dimensiones, sentido de servicio presente una de las puntuaciones alta y muy alta (11.7%), a diferencia de la dimensión ciberpereza, que alcanzó un nivel bajo y muy bajo (44.7%).

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó en base a la relación, a modo de correlación, entre personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima. Después de haber aplicado los instrumentos y su posterior procesamiento de datos, a continuación, se discuten los hallazgos del estudio correlacionándolos con los antecedentes nacionales e internacionales, lo cual permite contrastar y sustentar las teorías usadas para las variables en este estudio.

El análisis de los resultados que se obtuvieron conlleva a aceptar la hipótesis inicial propuesta en el presente estudio. Se evidencia una relación inversa, estadísticamente significativa de intensidad media fuerte, (véase en la tabla 2). Esto quiere decir que a mayor personalidad proactiva, menor será la tendencia de procrastinación laboral, por lo tanto los colaboradores podrían iniciar, desarrollar y completar sus actividades laborales sin necesidad de postergarlas; ya que, al presentar mayor iniciativa, el condicionar su entorno para el mejor desarrollo de sus actividades y el anticiparse a los problemas, se podría ver reflejado en su desempeño laboral.

A pesar de no contar con antecedentes que avalen dichos resultados, podemos citar estudios que guardan relación con las variables principales.

Según Bateman y Crant (1993), mencionan que las personas proactivas se caracterizan por buscar nuevas oportunidades, hacen y actúan de forma diferente y condicionando su entorno, características similares a la inteligencia emocional. Mayer et al., (1999), Mencionan que las personas con niveles altos de inteligencia emocional, puede facilitar la creatividad para reducir el aburriendo y pensar nuevas formas para trabajar. Esta última variable fue estudiada por Wan, Downey y Stough (2014), para explicar la relación entre inteligencia emocional (IE) y la dilatación. Los resultados apoyaron la hipótesis. Si bien esta relación no fue el enfoque principal en el presente estudio, es consistente con los hallazgos de Jacinto (2017) quien investiga dichas variables en nuestro contexto.

Así mismo es necesario mencionar a Arturo Solf (2017), quien en su estudio, titulado “tiempo productivo en las organizaciones modernas”, nos habla de factores que influyen en el uso productivo del tiempo, considerando a la cultura organizacional,

clima organizacional y al trabajador, en este último factor mencionado, cita a Francis-Smythe y Robertson (1999), quienes vinculan la personalidad con el uso del tiempo, ellos realizan un análisis sobre actitudes y aproximaciones hacia el tiempo, de las cuales mencionan que toda persona: es consciente del tiempo real transcurrido, aplica plazos para cumplir una actividad, identifica sus tareas con anticipación; y en algunos casos tienen la preferencia por realizar más de una tarea a la vez, con el deseo de culminar rápidamente. Por lo tanto, los colaboradores con altos niveles de personalidad proactiva, pueden enfocar su trabajo de manera creativa, anticipándose a los problemas, lo que le permite cumplir y culminar sus actividades sin necesidad de postergarlas.

En cuanto al primer objetivo específico se planteó determinar la relación entre personalidad proactiva y las dimensiones sentido de servicio y ciberpereza de la variable procrastinación laboral; los resultados aceptaron la hipótesis inicial (ver tabla 3), con una correlación inversa y significativa, encontrando en la primera dimensión una relación de intensidad media fuerte y en la segunda una relación de intensidad media débil.

Para poder interpretar estos resultados, es necesario conocer el concepto de las dimensiones que componen la procrastinación laboral. La dimensión sentido de servicio hace referencia a todos los colaboradores que evitan el trabajo más de 1 hora por día, sin la intención de dañar a otros o trasladar el trabajo a sus colegas, esto quiere decir, realizar actividades más placenteras y dar largos descansos dentro la hora de gestión. Según Paulsen (2015), esta dimensión tiene lugar cuando un trabajador, presenta una relación de ética o de identidad baja con el centro de labor, dicho concepto hace referencia al compromiso laboral, variable anteriormente relacionada con las variables principales del presente estudio.

Lo antes mencionado guarda relación con el estudio de Soto (2017), quien encontró relación inversa estadísticamente significativa al momento de comparar la procrastinación laboral y compromiso organizacional, donde el personal docente y administrativo alcanzó el nivel alto de procrastinación 42,5%, lo que quiere decir que mientras mayor sea la procrastinación laboral menor será el grado de compromiso organizacional.

Para Meyer y Allen (1991), las personas proactivas tienen a identificarse con la organización de forma activa, involucrándose con sus metas y creando lazos afectivos.

Por consiguiente, podríamos afirmar que el compromiso que tienen los colaboradores con la organización, está relacionado con la capacidad para mostrar predisposición e iniciativa, por lo tanto, cuanto mayor sea el vínculo de los trabajadores con la organización, menor será el hábito de retrasar actividades primordiales por otras más placenteras.

Por otro lado, la segunda dimensión, ciberpereza, hace referencia a la forma de procrastinación a través de la tecnología, los empleados pueden dar la impresión de trabajar en sus computadoras, pero en realidad, podrían estar haciendo compras en línea, visitando sitio de redes sociales, juegos o mensajerías para fines personales, evitando tareas laborales. Constituye un mal uso improductivo de tiempo en que les impiden a los colaboradores llevar a cabo y completar sus principales tareas laborales.

Van Eeder (2003), es uno de los muchos autores quien afirma que la acción de postergar tareas se atribuye a un fallo en la autorregulación y/o a la ausencia de autocontrol. Dicha idea lo comparte Ferrari en 1992, donde detalla dos tipos de procrastinadores, en la cual los de tipo arousal, sería el que tiene un fallo en la autorregulación, en pocas palabras, la persona posterga actividades porque no cuenta con la capacidad de autorregularse. Esto coincide con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Cid (2015), en Madrid, donde el primer objetivo fue estudiar la procrastinación desde un ámbito laboral, para ello analizó la diferencia entre estudiantes universitarios y trabajadores. Comparando la variable procrastinación, la autoeficacia, el perfeccionismo y el bienestar psicológico. Al analizar la procrastinación y la autorregulación, se encontró una relación negativa estadísticamente significativa.

Una estrategia principal en la autorregulación es la organización, hace referencia a la manera en que la persona ordena, estructura y planifica su vida. Característica similar a la personalidad proactiva que más allá de la iniciativa, se marcan objetivos específicos orientados al cambio. Por lo tanto, si la persona presenta estas características, reduciría la tendencia a procrastinar, ya que, para establecer sus objetivos a corto y largo plazo, estarían minuciosamente definiendo en que consiste el objetivo y planificando en cuanto tiempo lo realizarían y no tendrían momentos sin trabajar.

Por otro lado, como segundo objetivo fue comparar la dimensión personalidad proactiva, según las variables sociodemográficas, de las cuales se hayo que solo existen diferencias significativas entre la personalidad proactiva y el sexo de los colaboradores.

Podemos observar en la tabla 4, los hombres mantienen un puntaje mayor a las mujeres, mientras que, al comparar con edad, tiempo de servicio y grado de instrucción, no se encontró diferencias significativas. Al respecto, Crant (1996) señala que la personalidad proactiva se relaciona más con el desempeño y éxito profesional, que con las características personales (variables sociodemográficas).

Un estudio realizado por Reyes, Pinillo y Soriano (2014), en una muestra de alumnos universitarios, para analizar las diferencias de género en la orientación emprendedora, la variable mencionadas estaba compuesta por tres principales dimensiones: propensión al riesgo, creatividad e innovación y proactividad. De esta manera los resultados arrojan que, en cuanto a la proactividad, solo existen diferencias significativas según sexo; debido a que los hombres poseen un 77, 5% del total, mientras que las mujeres un 24,5%, con respecto al factor mencionado. Debido a ello, es probable que los hombres tengan un alto nivel de proactividad en el ámbito organizacional.

Lo que indica que, en la presente investigación, las mujeres que laboran en el área de recursos humanos, necesitan un mayor reforzamiento en cuanto a las características personales, para que presenten mayor iniciativa y logren enfrentarse a lo desconocido.

Como parte del tercer objetivo, los resultados fueron casi similares como lo anterior. Al comparar la dimensión procrastinación laboral, con las variables sociodemográficas, se halló que existen diferencias significativas entre la personalidad proactiva según sexo y tiempo de servicio. Podemos observar en la tabla 8, que las mujeres mantienen un puntaje mayor a los hombres; caso similar fue entre la variable mencionada con el tiempo de servicio de los colaboradores según la tabla 10, de tal manera que existe mayores índices de procrastinación en colaboradores que trabajan más de 4 años en la empresa; sin embargo, al comparar con edad y grado de instrucción, no se encontró diferencias significativas. Esto coincide con lo hallado por Jacinto (2017), donde mostro que los hombres del personal administrativo de dos empresas del rubro ventas, tienen menores niveles de procrastinación laboral. Así mismo con el estudio de Soto (2017), donde las mujeres puntuaban más alto en comparación a los hombres, lo cual podría implicar que la procrastinación se asocie con más fuerza en las mujeres.

Los resultados del presente estudio señalan que las mujeres del área de recursos humanos, con más de 4 años de servicio en la organización, tienden a presentar más conductas procrastinadoras; es preciso indicar que estas personas laboran bajo un

contrato indeterminado, que en muchos casos esto puede llevar a una zona de confort, por lo cual podría ser un factor para que se presente mayor frecuencia de procrastinación.

En cuanto a la descripción de la personalidad proactiva, correspondiente al objetivo 4, esta alcanza un nivel regular en el 42.8% de la muestra, seguido del 30,5% del nivel alta y muy alta, (ver tabla 12). Si bien no se han registrado estudios que describan la variable en el área de recursos humanos, los hallazgos de Arroyo (2017), en su estudio personalidad proactiva y compromiso laboral, determinan que el 54,2% del personal civil de una institución militar peruana, alcanzan el nivel medio con respecto al factor mencionado.

Scharwer (1999), menciona que la personalidad proactiva es desarrollada durante el ciclo vital de cada persona, en ella influye la formación de los valores, la interacción social y la capacidad para actuar frente a los factores externos. Por lo tanto, podríamos indicar que los colaboradores del área de recursos humanos han adquirido a lo largo de su vida determinados valores que influyen en el desarrollo de un nivel promedio de personalidad proactiva, lo que le podría llevar a una mayor productividad.

Bergeron, Schoeder y Martinez (2014), estudiaron la personalidad proactiva en términos de frecuencia, utilizando una muestra de 492 docentes miembros de 69 universidades de investigación, encontrando que las personas con alto nivel de personalidad proactiva, estaban más involucradas con la tarea laboral y las actividades de ciudadanía. Estas personas proactivas trabajaban más horas por semana y participan en varias actividades manifestando así proactividad en términos de frecuencia, a diferencia de quienes tienen baja personalidad proactiva. Puede ser que los individuos más proactivos hagan lo que sea necesario para hacer que las cosas sucedan, incluso si no consideran estos comportamientos parte de su rol.

Los últimos estudios, sobre personalidad proactiva, han enfatizado los aspectos positivos de la misma, sin embargo, algunos investigadores han cuestionado ello, logrando hallar algunos costos. Debido a que las personas con más altos niveles de personalidad proactiva están enfocadas en el futuro y en tener una idea de los cambios, buscan crear e implementar nuevas formas de trabajar para alcanzar sus objetivos, independientemente de las horas necesarias. Reduciendo el tiempo disponible para la

vida fuera del trabajo. Trabajar horas adicionales sin descansos puede producir agotamiento o conflicto entre el trabajo, familia y/o estudio.

Como quinto y último objetivo, fue describir la variable procrastinación laboral de manera general y por dimensiones. En cuanto la procrastinación en total, se obtuvo un nivel bajo y muy bajo con 37.6%, similar resultado en la dimensión Ciberpereza con 44.70%, predominando el nivel bajo, en cuanto a la dimensión sentido de servicio alcanzo el nivel regular con 57.5% (véase la tabla 13).

En cuanto estos resultados, podemos inferir que los colaboradores pocas veces se distraen por asuntos personales o no relacionados con el trabajo, por lo general están más enfocados en sus labores, lo que lleva a una mejor productividad y calidad de producción. Sin embargo, están más propensos a participan en actividades personales a través de internet (como leer blogs, usar las redes sociales y mensajes instantáneos, etc.).

Debido al avance de la tecnología, el internet se ha convertido en una herramienta de comunicación esencial en todo el mundo, pero esta a su vez puede ser una plataforma para actividades no relacionadas con el trabajo, a pesar de los beneficios que aporta a las organizaciones en términos de eficiencia.

Wan, Downey y Stough (2014), llegaron a la conclusión que no siempre es la naturaleza monótona del trabajo repetitivo lo que induce al aburrimiento en un empleado, sino que es la falta de estímulo en el trabajo lo que conduce a sentimientos de aburrimiento. Incluso si se tiene un trabajo altamente estimulante, pero se percibe sin sentido o abrumado posibilitará, también que pueda resultar aburrido por lo tanto estos colaboradores procrastinaran.

Finalmente, estos hallazgos sugieren que los niveles más altos de personalidad proactiva, reducen la probabilidad de aplazar las actividades laborales. Dada la creciente identificación de los costos económicos para las organizaciones como consecuencia de la procrastinación laboral, se requieren investigaciones sobre los distintos vínculos entre los tipos de comportamiento en el lugar de trabajo, hacia muestra presentada. Este es el primer estudio que examina la relación entre personalidad proactiva y procrastinación laboral. Por lo tanto, espero que los hallazgos sean útiles para mejorar la comprensión de estas variables.

V. CONCLUSIONES

A continuación, las conclusiones de esta investigación, en base a los objetivos, hipótesis y resultados encontrados:

PRIMERA. Los colaboradores que tienden a mostrar mayor iniciativa y disposición a los cambios en su entorno laboral, suelen manifestar menores conductas procrastinadoras dentro de su tiempo de gestión.

SECUNDA. Los colaboradores que logran adaptarse a lo desconocido y, crean cambios propicios y necesarios a su entorno; saben diferenciar claramente cuando revisar su correo electrónico o navegar por internet para fines personales, y no suelen mantener conversaciones con los compañeros sin fines laborales.

TERCERA. Los colaboradores, que logran identificar las oportunidades y actuar sobre las mismas, son en su mayoría los hombres cuando se comparan con las mujeres; asimismo, esto se da indistintamente a la edad, tiempo de servicio y el nivel de estudio que tengan los colaboradores.

CUARTA. Las mujeres y los colaboradores que tienen de 4 a más años en la empresa, tienden a presentar mayores conductas relacionadas con la procrastinación laboral, expresadas en comportamientos relacionados con dedicar más tiempo en actividades personales mientras están en el trabajo. Es importante señalar que la conducta procrastinadora, tiende a darse de manera de manera indistinta a la edad del trabajador.

QUINTA. Según los resultados, cerca de la mitad de los colaboradores presentan personalidad proactiva regular, estas personas pocas veces presentan dificultad para tener iniciativa o estructurar su trabajo hacia un objetivo, por lo general lograrán alcanzar un cambio significativo en el desarrollo de sus funciones.

SEXTA. A pesar de que los colaboradores en su mayoría presentan bajo nivel de procrastinación laboral, en algunos casos mantienen largas conversaciones con los compañeros dentro de su tiempo de gestión, sin embargo, presentan poca inclinación para navegar por internet con fines personales.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Es necesario continuar con los estudios entre personalidad proactiva y procrastinación laboral, con muestras más amplias a la utilizada, que permita ampliar los antecedentes, así como el trabajo de validez y confiabilidad de las pruebas empleadas.
- 2) Dada la cantidad de sujetos que participaron de la muestra en la presente investigación, sería conveniente trabajar con muestras más grandes; ya que la investigación se centró solo en un grupo específico, ello permitirá observar diferencias o similitudes en cuanto a los resultados.
- 3) Sería interesante incentivar a realizar una comparación con otro tipo de población, como los asesores telefónicos o los colaboradores del área de tecnología, para así tener mayor información de las similitudes y diferencias en otra realidad.
- 4) Correlacionar con otras variables como locus de control, identidad institucional, que permitan brindar nuevos conocimientos a la Psicología.
- 5) Los hallazgos del presente estudio podrían informar a las organizaciones sobre la importancia de aumentar la productividad del personal, y ser conscientes de los factores y los costos potencialmente que podrían contribuir la existencia de procrastinación laboral.

VII. REFERENCIAS

- Ainslie, G. (1975). Psychological Bulletin. *American Psychological Association*. 82(4), 463-496.
- Altamirano, J., Bernal, C., y Sitzmann, F. (2017). *Planeamiento Estratégico del Sector de Servicios de Contact Centers en Colombia* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Álvarez, O. (2010). *Procrastinación general y académica en una muestra de estudiantes de secundaria de Lima Metropolitana*. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/1471/Resumenes/Resumen_147118212009_1-pdf
- Angarita, L. (2012). Aproximación a un concepto actualizado de la Procrastinación. *Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*. 5(2), 85-94.
- APECCO (2016). *Data Survey Apecco 2016 Capital Humano*. Recuperado de: http://ponce.inter.edu/cai/manuales/Algunos_ejemplos_referencias_APA.pdf
- Ares, A. (2011). *La conducta proactiva como conducta estratégica*. Recuperado de <http://www.antonioares.es/lecturas.html>
- Arroyo, A. (2017). *Personalidad proactiva y compromiso organizacional en personal civil de una institución militar peruana del Callao, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Callao, Perú.
- Asencios, T. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad de César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequen
- Ashford, S., y Black, J. (1996). Proactivity during organizational entry: The role of desire for control. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 199-214.
- Asociación Americana de Psicología. (2016). *Manual de publicaciones de la APA*. México: Manual moderno.
- Asociación peruana de centros de contacto. (2016). *Se espera que en el 2017 la industria de contact centers en Perú duplique los ingresos totales con servicios de BPO*. Recuperado de <http://www.apecco.org/cms/?p=4402>

- Barrios, M. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad* (Tesis doctoral). Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela.
- Bastidas, J. (2017). *Procrastinación y rasgos de personalidad en estudiantes de una universidad privada de Lima este* (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Bateman, T., & Crant, J. (1993). *The Proactive component of Organizational Behavior: A measure and correlates. Journal of Organizational Behaviour, 1* (14) 20 - 44.
- Beltrán, R. (2014). *Metodología de la investigación científica. Orientada a las ciencias bio-agrarias y ambientales*. Perú: Graficart.
- Bergeron, D., Schroeder, T., & Martinez, H. (2014). Proactive Personality at Work: Seeing More to Do and Doing More?. *Journal of Business and Psychology* 29:71- 86.
- Bermúdez, M. et al. (2011). *Psicología de la Personalidad*. Madrid, España. UNED.
- Beswick, G., Rothblum, E., y Mann, L. (1988). Psychological antecedents of student procrastination. *Australian Psychologist. 1* (23), 207- 217.
- Burka, J., & Yuen, L. (1983). *Procrastination: Why You Do It What to Do about It*. Cambridge, MA: Da Capo Press.
- Burka J., y Yuen M. (2008). *Procrastination: Why You Do it, What to Do About It ow*. Da Capo Press.
- Caicedo, C. (2013). *La procrastinación y su incidencia en la productividad en la empresa Alvaro Jean's de la ciudad de Pelileo* (Tesis de pregrado), Univeridad técnica de Ambato, Ecuador Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5744/1/89%20o.e..pdf>
- Call centers: Perú, Chile y Colombia lideran su crecimiento en la región. (18 junio 2017). *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/call-centers-peru-chile-colombia-lideran-crecimiento-region-137517>
- Caprara, G., y Cervone, D. (2000). *Personality. Determinants, dynamics, and potentials*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

- Carbajal, S. (2017). *Personalidad proactiva y capacidad emprendedora de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de telecomunicaciones en el distrito de Independencia, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Independencia, Perú
- Carrillo, L. (2013). *Validación de la escala de Personalidad Proactividad de Crant en los trabajadores de comida rápida.* (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Carver, C., y Sheier, M. (2014) ¿Qué es la psicología de la personalidad? (7ma ed.), *Perspectives on Personality* (pp. 1-12). México: Naucalpan de Juárez.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Perú: San Marcos.
- Cicerone, L. (2013). *Call Center y Síndrome de Burn Out* (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* (2da ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chun, A., y Choi, J. (2005). *Rethinking Procrastination: Positive Effects of “Active” Procrastination Behavior on Attitudes and Performance.* Recuperado de <http://www.motivationalmagic.com/library/ebooks/motivation/motivation%20-%20An%20article%20on%20procrastination.pdf>
- Cid, S. (2015). *Perfeccionismo, autorregulación, autoeficacia y bienestar psicológico en la procrastinación* (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/1043/TFM000116.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cloninger, S. (2009). Conceptual issues in personality psychology. En P. J. Corr y G. Matthews (Eds.), *The Cambridge handbook of personality psychology* (págs. 3-26). New York: Cambridge University Press.
- Covey, S. (1996). *Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva.* México: Paidós Ibérica S.A.

- Crant, J. (1996). The Proactive Personality Scale and objective job performance among real estate agents. *Journal of Applied Psychology*, 80, 532-7. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&uid=1995-42526-001>
- Diario Gestión (08 de octubre del 2017). *¿Qué tipo de habilidades y nuevos atributos buscan los reclutadores en una entrevista laboral?* Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/tipo-habilidades-nuevos-atributos-buscan-reclutadores-entrevista-laboral-220300>
- Demerouti, E., Bakker, A., y Xanthopoulou, D (2011) ¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia & trabajo*. Holanda: Universidad Erasmus de Rotterdam.
- Emil, V. (1946). *Man's Search For Meaning: An Introduction to Logotherapy*. Austria. Viena. Wien: Verlag für Jugend und Volk.
- El ascenso de los call centers. (23 de octubre de 2011). *Conexión ESAN*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/10/03/el-ascenso-de-los-call/>
- Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana (Femeval) (2013, 08 de febrero). Sólo un 45% de la jornada laboral en España es productiva, según Femeval. *Interempresas*. Recuperado de <https://www.interempresas.net/MetalMecanica/Articulos/105490-Solo-un-45-por-ciento-de-la-jornada-laboral-en-Espana-es-productiva-segun-Femeval.html>
- Ferrari, J. (1992). *Psychometric validation of two Procrastination inventories for adults: Arousal and avoidance measures*. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007%2F00965170>
- Ferrari, J., y Emmons, R. (1995). Methods of procrastination and their relation to selfcontrol and selfreinforcement. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 10, 135-142
- Foro Económico Mundial. (2017). *En Latinoamérica, las empresas no encuentran los trabajadores cualificados que necesitan*. Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2017/03/en-america-latina-las-empresas-buscan-trabajadores-mejor-cualificados/>

- Francis- Smythe, J., y Robertson, I. (1999). Timerelated individual differences. *Time & Society*, 8 (2), 273-292.
- Frese, M., y Fay, D. (2001). The concept of personal initiative: An overview of validity studies. *Human Performance*, 14, 97-124.
- Furlan, L., y Heredia, D. Adaptación de la escala de procrastinación de Tuckman para estudiantes universitarios. *Evaluar*. 1 (4), 241. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/266737323_Adaptacion_de_la_escala_de_procrastinacion_de_Tuckman
- Gay, L., y Airasian, P. (2003). *Educational reseach: Competencies for analysis and aplication*, 7th ed.
- García, M. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. *Medicina y Seguridad del trabajo*. 57(223) 111-120. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n223/especial2.pdf>
- Gómez, P. (2009). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), pp. 1-12. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3234/323428194003.pdf>
- Gruman, J., Saks, A., y Zweig, D (2006). Organizational socialization tactics and newcomer proactive behaviors: An integrative study. *Journal of Vocational Behavior*, 69(1), 90–104.
- Guzmán, M., y Rosales, C. (2017). *Validación de la escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS) al habla hispana* (Tesis de licenciatura), Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2765>
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, Ch., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Huaroto, C. (2010). *Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú* (Proyecto de investigación). Pontificia Universidad Católica del Perú facultad de ciencias sociales, Lima, Perú.

- Hurtado, I., & Toro, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Ed. Episteme Consultores Asociados C.A – Venezuela.
- Jacinto, C. (2017). *Inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal administrativo de dos empresas del rubro ventas del distrito de Villa El Salvador, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Klingsieck, K. (2013). Procrastination in Different Life-Domains: Is Procrastination Domain specific? *Springer*. 32(1), 175- 185.
- Knaus, W. (2002). *The procrastination workbook*. USA.:New Harbinger Publications.
- Knaus, W. (2000). Procrastination, Blame, and Change. *Journal of Social Behavior y Personality*, 15(5), 153-166.
- Latorre, M. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral* (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, España. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lim, V., y Chen, D. (2002). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work? *Behaviour & Information Technology*, 31 (4), pp.343–353.
- López, A. (2010). La proactividad empresarial como elemento de competitividad. *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable* 6 (2), pp.303- 312.
- Los call center son los servicios peruanos con mayor demanda en el exterior. (21 de febrero de 2015). *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/call-center-son-servicios-peruanos-mayor-demanda-exterior-78086>
- Los call center surgen como fuente para generar empleo. (12 de febrero de 2018). *Diario El Peruano*, Pag. 11. Recuperado de <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id>
- Los call center son los servicios peruanos con mayor demanda en el exterior (2015, 21 de febrero). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/call-center-son-servicios-peruanos-mayor-demanda-exterior-78086>

- Ludwig, P., & Schicker, A. (2013) *The End of Procrastination: How to Stop Postponing and Live a Fulfilled Life*. New York. Estados Unidos. St. Martin's Essentials.
- Martín, C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras Españolas* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/TESIS127-111207.pdf>
- Mayer, J., y Salovey, R. (1997). *Desarrollo Emocional y la Inteligencia Emocional*. Nueva York: BasicBooks
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *Athree- component conceptualizacional commitment*. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Mercado de call centers crecerá 16%. (23 de enero de 2013). *Diario Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/mercado-call-centers-crecera-16-86546>
- Metin, B. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Elsevier*, 101(2016) 254-263.
- Metin, B., Taris, T., & Peeters, M. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254- 263.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016). *Empleo juvenil en el Perú*. Recuperado de: <http://www2.trabajo.gob.pe/promocion-del-empleo-y-autoempleo/informacion-del-mercado-de-trabajo/mercado-de-trabajo-de-los-jovenes>
- Milgram, N. (1991). *Procrastination*. Recuperado de <http://www.anitacrawley.net/Articles/Onwuegbuziestatisticsanxiety.pdf>
- Milgram, N., Batori, G., y Mowrer, D. (1993). *Correlates of academic procrastination*. Recuperado de file:///C:/Users/CAROLAN%20JH/Downloads/eurasia_2007_00073a.pdf
- Miranda, M. (2013). *La Procrastinación y su incidencia en la Productividad en la empresa Alvaro Jean`s de la ciudad de Pelileo* (Titulo de licenciatura). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Morrison, E., & Phelps, C. (1999). Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42: 403-419.
- Ohly, S., Sonnentag, S., & Pluntke, F. (2006) *Routinization, work characteristics and their relationship with creative and proactive behaviors*. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 257 - 279. Recuperado de <http://www.oed.com/>
- Organización internacional de trabajo (2015). *Desocupación y subutilización de la fuerza de trabajo*. Recuperado de http://www.ilo.org/ilostat/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page3.jspx?MBI_ID=7&_afLoop=537024798355533&_afWindowMode=0&_afWindowId=cfo6q34sh_42
- Pages, C., y Melguizo, A. (2017). En Latinoamérica, las empresas no encuentran los trabajadores cualificados que necesitan. World Economic Forum. Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2017/03/en-america-latina-las-empresas-buscan-trabajadores-mejor-cualificados/>
- Parker, S., y Collins, C. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive work behaviors. *Journal of Management*, 36, 633-662.
- Parker, D., y DeCotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Parker, S., & Bindl, U. (2017). Making Things Happen: A Model of Proactive Motivation. *Journal of Management* 36(1), 827- 856.
- Parker, S., Williams, H., y Turner, N. (2006) Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 636-652.
- Pervin, L. (1990). A brief history of modern personality theory. En L. A. Pervin (ed.), *Handbook of personality. Theory and research* (págs. 3-18). New York: Guilford Press.
- Pervin, L. (1998). *La ciencia de la personalidad*. Madrid: McGraw-Hill (orig.: *The science of personality*. (Wiley, 1996).
- Paulsen. R. (2015). Non-work at work: resistance or what? *Organization*, 22(3), 351-367.
- ¿Qué tipo de habilidades y nuevos atributos buscan los reclutadores en una entrevista laboral?. (08 de octubre del 2017). *Diario Gestión*. Recuperado de

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/tipo-habilidades-nuevos- atributos-buscan-reclutadores-entrevista-laboral-220300>

- Quiñonez, F. (2016). *Relación entre la Autoeficacia y la Procrastinación Laboral en colaboradores de una empresa automotriz de lima metropolitana* (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1ra ed.). Ed. Panapo – Caracas, Venezuela.
- Reyes, L., Pinillos, M., & Soriano, I. (2014). *Diferencias de género en la orientación emprendedora*. *Market Economics and Business Journal*, 45(3), 441-460.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª. ed.) México: Prentice hall.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª. ed.). México: Pearson.
- Roberts, B., Kuncel, N., y Shiner, R. (2007). The power of personality: the comparative validity of personality traits, socioeconomic status, and cognitive ability for predicting important life outcomes. *Perspectives on Psychological Science*, 2, 313-345.
- Spadyn. (1996). *Clasificación de la procrastinación* (City University of New York). Recuperado de <http://www.mindmatic.com.or/procrastinar.pdf>.
- Sapadin, L., y Maguire, J. (1997) *It's About Time!: The Six Styles of Procrastination and How to Overcome Them*. New York. Estados Unidos. Penguin Books
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2008). A cross- national study of work engagement as mediator between job resources and proactive behavior. *International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116- 131.
- Scharwer, R. (1999). *Proactive Coping Theory*. Paper presented at the 20th International Conference of the Stress and Anxiety Research Society (STAR). Cracovia, Polonia, Julio, pag. 12-14, 1999.
- Seibert, E., Crant, M., & Kraimer, L. (1999). Proactive personality and career success. *Diario de psicología aplicada*, pags. 416-427
- Selessi, S., y Omar, A. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento* 9 (3), 82- 103.

- Semmer, N., y Schallberger, T. (1994). Selección, socialización y adaptación mutua. *Trabajo presentado en el 23º Congreso Internacional de Psicología Aplicada*, Madrid.
- Siete rasgos de la personalidad que hacen triunfar a los emprendedores. (09 de noviembre de 2017). *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/siete-rasgos-personalidad-triunfar-emprendedores-143135>
- Sirois, F. (2014) Procrastination and stress: Exploring the role of Self-compassion. *Self and Identity*, 13(2), 128-145.
- Solf, A. (2017). A productive time in modern organizations: Contributions of Psychology. *Unife* 25 (1), 143.
- Sólo un 45% de la jornada laboral en España es productiva. (07 de febrero de 2013). 20 minuto. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/1723712/0/jornada-laboral/productiva-espana/empleo/#xtor=AD-15&xts=467263>
- Solomon L., y Rothblum D. (1984). Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates. *Journal of Counseling Psychology*. Recuperado de <http://doi.org/10.1037/0022-0167.31.4.503>
- Soto, S. (2017). *Procrastinación laboral y compromiso organizacional en personal docente y administrativo de dos organizaciones educativas del Callao* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Specter, M., & Ferrari, J. (2000). Time orientations of procrastinators: Focusing on the past, present, or future? *Journal of Social Behavior and Personality*, 15, 197–202.
- Steel, P. (2007). The Nature of Procrastination: A Meta-Analytic and Theoretical Review of Quintessential Self-Regulatory Failure. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17201571>
- Steel, P., y König, C. (2006). Integrating theories of motivation. *Academy of Management Review*, 31, 889–913.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York, NY: Harper and Brothers.

- Thompson, J. (2005). Proactive Personality and Job Performance: A Social Capital Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 1011-1017.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para evaluar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Perú: San Marcos.
- Van Eerde, W. (2003). A meta-analytically derived nomological network of procrastination. *Personality and Individual Differences*, 35, 1401–1418.
- Wan, H., Downey, L., & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences* (65), 86-90.
- Warr, P., y Fay, D. (2001). Short report: Age and personal initiative at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 343-35.
- Vitak, J., Waddell, J., & Larose, R. (2011). Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 22, 1751–1759.
- Vivien, K. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior* 23(1), 675- 697.
- Zhou, J. (2017). Proactive personality and career adaptability: The role of thriving at work. *Elsevier*. 98 (1), 85.

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	MÉTODO	INSTRUMENTOS
General	General	General	Tipo y diseño	Personalidad proactiva
¿Existe correlación entre la personalidad proactiva y la procrastinación laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018?	Existe correlación inversa y significativa entre la personalidad proactiva y la procrastinación laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.	Determinar la relación a modo de correlación, entre personalidad proactiva y procrastinación laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> •Diseño no experimental de corte transversal •Nivel: descriptivo correlacional •Tipo: aplicada 	<ul style="list-style-type: none"> •Título: Escala de procrastinación laboral de Crant •Autores: Crant (2000). • Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach $\alpha=0.86$
	Específica	Específico	Población - muestra	Procrastinación laboral
	Existe correlación inversa y significativa entre personalidad proactiva y las dimensiones de procrastinación laboral tales como sentido de servicio y ciberpereza en los colaboradores del área de recursos humanos.	Determinar la relación a modo de correlación, entre personalidad proactiva y las dimensiones de procrastinación laboral, tales como sentido de servicio y ciberpereza, en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.	Población= 145 colaboradores del área de recursos humanos de ambos sexos.	<ul style="list-style-type: none"> •Título: Escala de procrastinación en el trabajo • Autores: Metin (2016). • Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach $\alpha=0,87$
Existe diferencias significativas de personalidad proactiva según sexo, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.	Describir la procrastinación laboral de manera general y por dimensiones tales como sentido de servicio y ciberpereza, en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.	Muestra = 145 colaboradores que laboran en las cinco área de recursos humanos (selección, capacitación, comunicación, bienestar social y administrativo)		

	Existe diferencias significativas de procrastinación laboral según sexo, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción en los colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018	Describir la personalidad proactiva de manera general en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.	Estadísticos <ul style="list-style-type: none"> • Análisis descriptivos • Prueba de normalidad • Nivel de significancia 	
		Comparar la procrastinación laboral según variables sociodemográficas como edad, sexo, tiempo de servicio y grado de instrucción.		
		Comparar la personalidad proactiva según variables sociodemográficas como edad, sexo, tiempo de servicio y grado de instrucción.		

Anexo 2. Instrumentos

Formato de la escala de personalidad proactiva de Crant

La escala empleada en el presente estudio fue extraído de la adaptación peruana realizada por Carrillo (2013); dicho elemento fue modificado para la muestra de trabajadores de una empresa dedicada al rubro de comida rápida del distrito de Independencia, esta adaptación fue tomada de la escala original “The Proactive Personality Scale of Crant” creado por Michael Crant en el año 2000.

ESCALA DE PERSONALIDAD PROACTIVA DE CRANT

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al ámbito laboral. Cada una tiene siete opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su personalidad, las respuestas se hacen en una escala de 1 (muy de acuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo). Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refiere su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente de acuerdo	Desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

N°	REACTIVOS	1	2	3	4	5	6	7
01	Estoy constantemente en la búsqueda de nuevas formas de mejorar mi vida.							
02	Donde he estado laborando, he sido parte de una fuerza para el cambio constructivo.							
03	No hay nada más emocionante que ver que mis ideas se conviertan en realidad.							
04	Si veo algo que no me gusta, lo arreglo.							
05	No importa cuáles son las probabilidades; si creo en algo haré que suceda.							
06	Me encanta defender mis ideas, incluso en contra de la oposición de los demás.							
07	Me atasco en la identificación de oportunidades							
08	Siempre estoy en búsqueda de mejores formas de hacer las cosas							
09	Si creo en una idea, ningún obstáculo me impedirá hacer que esta suceda							
10	Puedo detectar una buena oportunidad antes que otros lo hagan							

Formato de la escala procrastinación laboral (PAWS)

La escala empleado en este estudio fue extraído de la adaptación peruana realizada por Guzmán y Rosales (2017); dicho elemento fue modificado para la muestra de trabajadores de multiocupacionales, esta adaptación fue tomada de la escala original “Procrastination at Work Scale (PAWS)”, creado por Baran Metin en el año 2016.

ESCALA DE PROCRASTINACIÓN EN EL TRABAJO (PAWS)

Los siguientes son comportamientos que suceden en el ámbito laboral. Por favor lea cuidadosamente todos los ítems y luego seleccione la frecuencia con la que exhibe este comportamiento en el trabajo. Utilice la siguiente escala de respuesta.

0	1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuente mente	Muy Frecuentemente	Siempre	No Aplica

N°	ítems	0	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando trabajo, incluso después de tomar una decisión, retraso actuar sobre ella.								
2	Me demoro para comenzar el trabajo que tengo que hacer.								
3	En el trabajo, deseo hacer algo placentero, que me resulta cada vez más difícil permanecer concentrado.								
4	Cuando una tarea de trabajo es tediosa, una y otra vez me desconcentro en lugar de enfocarme.								
5	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.								
6	Cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo por hacer, evito planificar tareas y términos haciendo algo irrelevante.								
7	En horas de trabajo tomo largos periodos de descanso.								
8	En el trabajo, uso mensajería instantánea (WhatsApp, Skype, Twitter, etc) para cosas no relacionados con mis tareas.								
9	Ayudo a realizar las tareas de un compañero, dejando las mías sin avanzar o sin terminarlas.								
10	Leo las noticias en línea o en periódico durante mis horas de trabajo.								
11	Me demoro en hacer algunas de mis tareas laborales simplemente porque no me agradan.								
12	Durante mis horas de trabajo, compro cosas en línea o saliendo a tiendas.								
13	Dejo mi espacio de trabajo para realizar actividades irrelevantes a mis labores.								
14	Dedico tiempo a las redes sociales durante mis horas de trabajo para modo de entretenimiento.								

Anexo 3. Instrumentos de evaluación

(Ficha sociodemográfica)

FICHA DE DATOS PERSONALES

Los instrumentos que se presenta a continuación, tiene como propósito fundamental reunir información, que poseen los trabajadores del área de recursos humanos. Este estudio constituye el trabajo de investigación de la estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo. La información recabada será utilizada para fines académicos y se le garantiza estricta confidencialidad. Antes de que proceda a llenar el instrumento, se le pide suministrar la siguiente información.

EDAD

1	18 a 24 años	
2	25 a 30 años	
3	31 a 35 años	
4	36 años a más	

SEXO

1	Mujer	
2	Hombre	

TIEMPO DE SERVICIO EN LA EMPRESA

1	Hasta 2 año	
2	2 año a 4 años	
3	4 años a más	

GRADO DE INSTRUCCIÓN

1	Secundaria completa	
2	Técnico superior	
4	Superior universitario	

¡Muchas gracias!, por favor pasa a la siguiente página...

Anexo 4. Cartas de presentación de la escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 03 de octubre de 2018

CARTA INV. N° 869 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Begazo Acuña, Leyla
Jefa del Área de Gestión del Talento Humano
KONECTA
Av. Nicolás de Piérola 1044 – Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

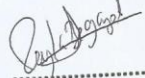
*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ESPINOZA GLORIA, SANDY MASSIEL** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura , agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.*

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,




Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte


Leyla Begazo Acuña
LIC. EN PSICOLÓGICA
C.P. N° 17699

Leyla Begazo Acuña
LIC. EN PSICOLÓGICA
C.Ps.P. N° 17699

MSG/ALF

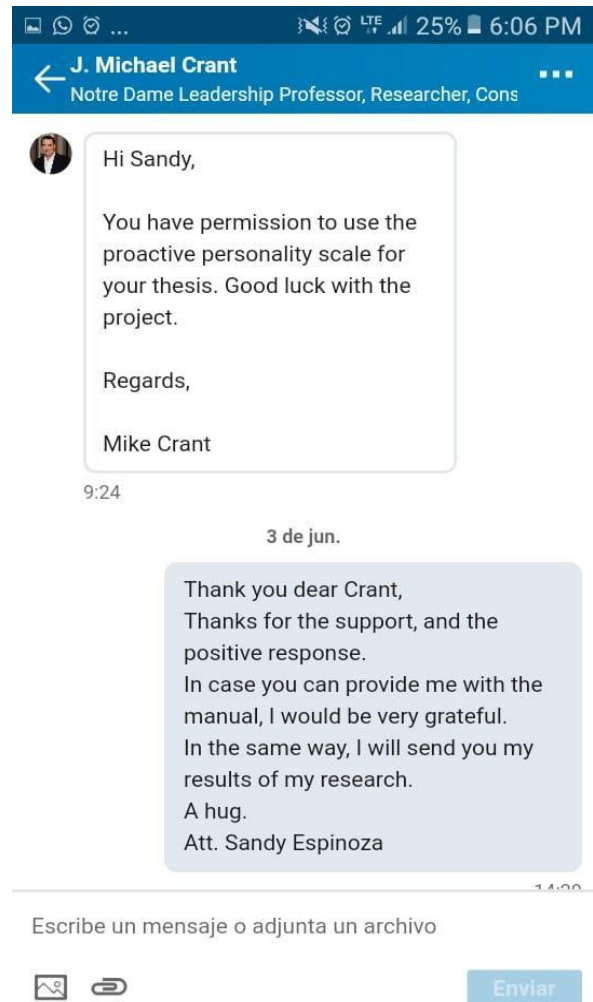
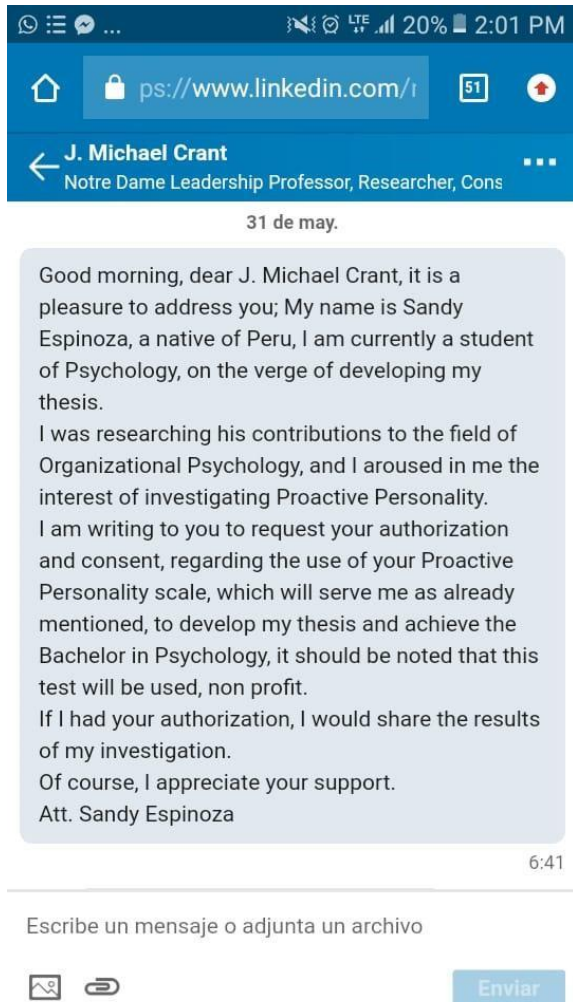
Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5. Autorización de uso de instrumentos

Escala “Personalidad proactiva de Crant”



Autorización de la adaptación peruana “Personalidad proactiva de Crant”

WhatsApp Chat - Lilita Carrillo G

2 amigos en común: Juan Jose Kaneko Aguilar y Treeisy Casana
Agregaste a Lilita el 16 abr. 2018

15 ABR. A LAS 11:36 PM

Buenas noches Liliana Carrillo
Disculpa la molestia
Mi nombre es sandy Espinoza
Estoy en el 10 ciclo de psicología con proyecto de tesis y estaba interesada en investigar sobre personalidad proactiva.
Investigando se que has validado esa prueba y queria consultarte si es posible que pueda usar tu tes validado

Lilita Carrillo G aceptó tu solicitud.

HOLA Sandy que tal

claro que si

WhatsApp Chat - Lilita

Activo(a) ahora

Use la validación por jueces

28 ABR. 2018 A LAS 7:08 PM

Comprendo... ahora por el tema de acreditación nos piden la autorización
Tu sabes alguna fuente donde pueda escribir al autor?

28 ABR. 2018 A LAS 7:28 PM

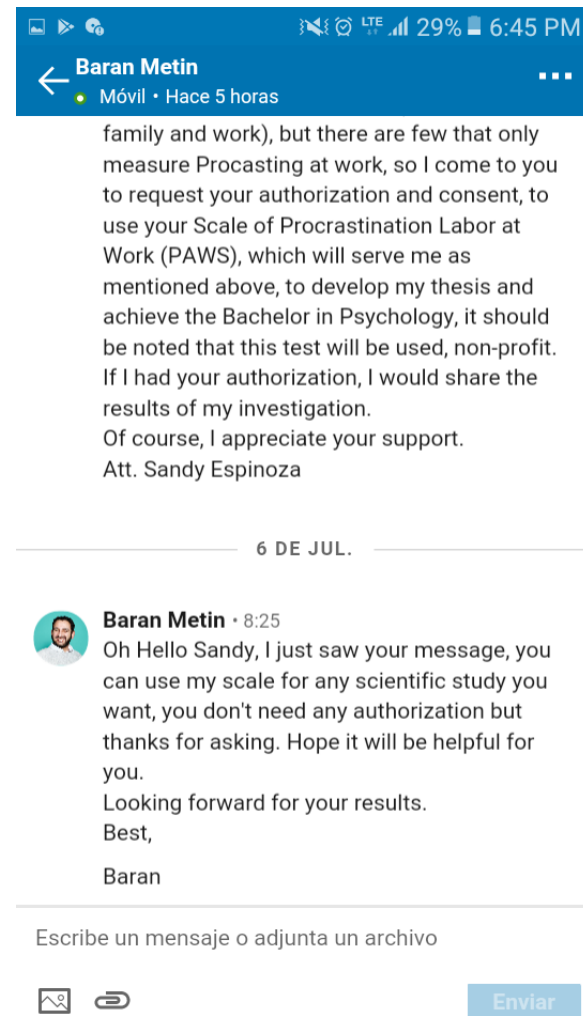
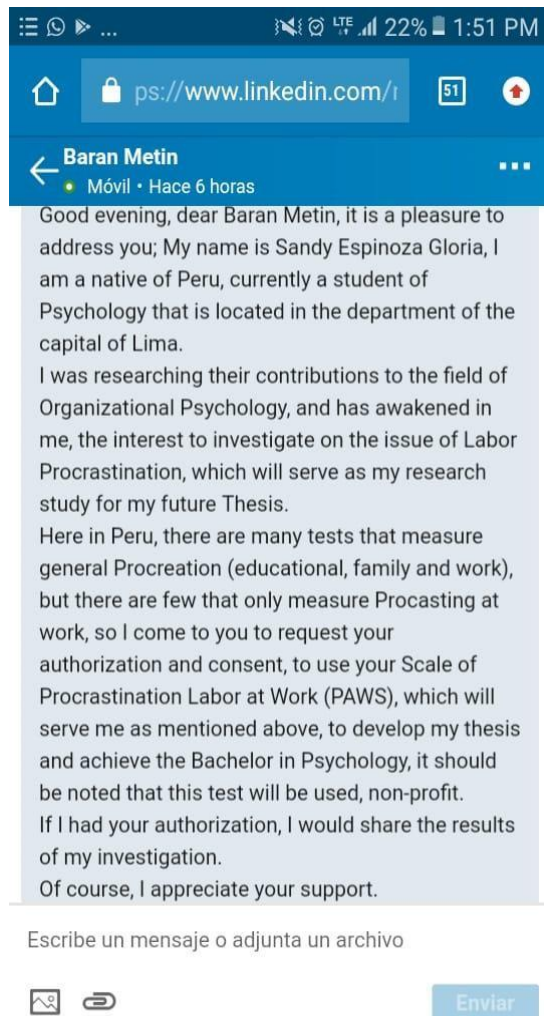
No 😞 intenté escribirle pero no tuve resultados

Los correos que conseguí no eran de el

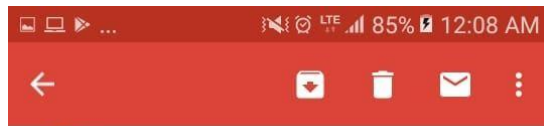
Entiendo, Ojalá tenga suerte
Gracias igual 😊

1 MAY. 2018 A LAS 10:34 PM

Autorización del autor de la escala “Procrastinación laboral en el trabajo (PAWS)”



Autorización de la adaptación peruana de la escala “Procrastinación laboral en el trabajo (PAWS)”



Milagros Guzman Alvarado
para mí, clau.rosales@hotmail.com
4 jun. [Ver detalles](#)

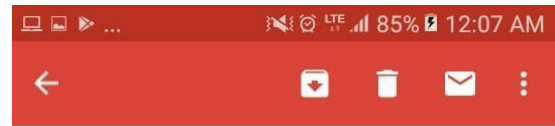
Hola Sandy,

Tal como habíamos conversado, por nuestra parte cuentas con toda la información y apoyo para desarrollar tu investigación; asimismo, la encuentras como fuente en el mismo repositorio USIL. Por otro lado, confirmarte que para la investigación recibimos autorización del autor de la escala original (lo puedes ver en adjunto).

Quedo atenta a consultas de la adaptación.

Milagros Guzmán A.

De: Milagros Guzman Alvarado
<ale_30056@hotmail.com>
Enviado: viernes, 4 de mayo de 2018 07:44
Para: massiel21dy@gmail.com
Cc: clau.rosales@hotmail.com



Procrastinacion - Uso de instrumento Recibidos ☆

Milagros Guzman Alvarado
para mí, clau.rosales@hotmail.com
4 may. [Ver detalles](#)

Estimada Sandy,

Un gusto poder ponernos en contacto para fines de investigación, y de antemano gracias por tu interés. De acuerdo a lo conversado, el instrumento se encuentra preparado para ser utilizado en el repositorio de la universidad (USIL), así como se encuentran todos los datos para la correcta citación. Por otro lado, quedamos a espera de los resultados obtenidos; y quedamos a disposición para absolver consultas.

*Pongo en contacto a Claudia Rosales, también autora de la investigación.

Saludos y muchos éxitos,
Milagros Guzman A.
951951053.

 **sandy massiel espinoza gloria** 4 may.
Muchas gracias estimada. Entendemos en

Hello Milagros,
Sorry I didn't see your previous message. I was actually on holidays and didn't check my emails very often. It is such a pleasant news to hear that you are fond of PAWS and willing to translate it to Spanish. My answer is obviously yes. But maybe you can give me more information in terms of what kind of a translation process you will apply.

Best,

U. Baran Metin, MSc
PhD Candidate at Utrecht University
Social, Health and Organizational Psychology Department

Anexo 6. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Sandy Massiel, Espinoza Gloria**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **personalidad proactiva y procrastinación aboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de personalidad proactiva de Crant y escala de procrastinación en el trabajo (PAWS)**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Sandy Massiel, Espinoza Gloria
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la investigación **personalidad proactiva y procrastinación laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018** de la señorita, Sandy Massiel, Espinoza Gloria.

Día:/...../.....

.....

Firma

Anexo 7. Resultados del piloto

Análisis de validez de la escala de personalidad proactiva de Crant (piloto).

Tabla 14

Análisis de validez ítem-test de Personalidad proactiva-piloto

	Correlación total de elementos corregida
PP1	,482
PP2	,475
PP3	,533
PP4	,482
PP5	,558
PP6	,417
PP7	,509
PP8	,528
PP9	,473
PP10	,527

Nota: Ningún ítem fue eliminado mediante la correlación ítem – test.

Fiabilidad de la escala de personalidad proactiva de Crant

Tabla 15

Fiabilidad de la escala de personalidad proactiva

Estadística de fiabilidad	
Omega Ω	N de elementos
0.814	50

Análisis de validez de la escala de procrastinación en el trabajo (piloto)

Tabla 16

Análisis de validez de la escala procrastinación en el trabajo (general)

	Escala general
PL1	,311
PL2	,543
PL3	,392
PL4	,477
PL5	,485
PL6	,384
PL7	,649
PL8	,431
PL9	,316
PL10	,317
PL11	,561
PL12	,380
PL13	,438
PL14	,398

Tabla 17

Análisis de validez de la escala procrastinación en el trabajo (ciberpereza)

	Ciberpereza
PL8	,701
PL10	,499
PL12	,345
PL14	,726

Tabla 18

Análisis de validez de la escala procrastinación en el trabajo (sentido de servicio)

Sentido de servicio	
PL1	,401
PL2	,545
PL3	,350
PL4	,534
PL5	,587
PL6	,392
PL7	,575
PL9	,351
PL11	,531
PL13	373

Nota: Ningún ítem fue eliminado mediante la correlación ítem – test.

Fiabilidad de la escala procrastinación en el trabajo de manera general y por dimensiones

Tabla 19

Fiabilidad de la escala de procrastinación laboral


	Procrastinación laboral		
	General	Sentido de servicio	Ciberpereza
Omega Ω	0,783	,768	,736
N	50	50	50

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo, docente de la Facultad de humanidades y Escuela Profesional de psicología de la Universidad César Vallejo Lima-Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Personalidad proactiva y procrastinación laboral, en colaboradores del área de recursos humanos, en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018", de la estudiante ESPINOZA GLORIA, Sandy Massiel; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de enero del 2019




Víctor E. Candela Ayllón
Psicólogo CPP: 2938

.....
Firma

Víctor Eduardo CANDELA AYLLÓN

DNI: 15382082

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:
ESPINOZA GLORIA, Sandy Massiel

Resumen de coincidencias

13 %

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	6 %
2	www.uas.mx <small>Fuente de Internet</small>	1 %
3	dspace.unltru.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
4	pt.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
5	repositorio.upao.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
6	www.thebfr.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7	ecologia-mental.blogspot... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Q [zaquan.unizar.es](#) <1 % >


Página: 1 de 56

Número de palabras: 15516

Text-only Report | High Resolution

Activado

11:40 a.m.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Espinoza Gloria, Sandy Nassiel.....
 identificado con DNI N° 76098757..... egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "Personalidad proactiva y procrastinación laboral
en colaboradores del área de recursos humanos
en una empresa de Contact Center del Cercado
de Lima, 2018.....";
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 76.09.87.57.....

FECHA: 08 de Emexo del 2019.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Espinoza Gloria, Sandy Massiel

D.N.I. : 76098757
Domicilio : Av. Rese de América N° 1016
Teléfono : Fijo : Móvil : 933783634
E-mail : massiel21d@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Espinoza Gloria, Sandy Massiel

Título de la tesis:

"Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018."

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:


A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha: 21/02/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA***

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Espinoza Gloria, Sandy Massiel

INFORME TITULADO:

Personalidad proactiva y procrastinación laboral en colaboradores del área de recursos humanos en una empresa de Contact Center del Cercado de Lima, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 21/02/2019

NOTA O MENCIÓN: 15


Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPs.P 29721



*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019