



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Procrastinación laboral y Bienestar psicológico en trabajadores de
un Call Center de San Isidro de la ciudad de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Cornejo Gomez, Kevin Nicson (orcid.org/0000-0002-7457-9989)

Zevallos Degregori, Enid Mariana (orcid.org/0000-0002-8753-8780)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (orcid.org/0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres, familiares y amigos que nos han ayudado a realizar con éxito esta investigación académica.

Agradecimiento

A Dios por escuchar nuestras oraciones y dotarnos de las capacidades necesarias para culminar satisfactoriamente nuestros estudios.

A nuestros padres por nunca abandonarnos.

A nuestros profesores por haber sido nuestros amigos y educadores profesionales en todo este hermoso camino.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1 Pruebas de Normalidad	20
Tabla 2 Correlaciones entre procrastinación laboral y bienestar psicológico	21
Tabla 3 Correlaciones entre procrastinación laboral y las dimensiones de bienestar psicológico	22
Tabla 4 Correlaciones entre bienestar psicológico y las dimensiones de procrastinación laboral	23
Tabla 5 Nivel de procrastinación laboral	25
Tabla 6 Nivel de bienestar psicológico	26
Tabla 7 Confiabilidad - Procrastinación laboral y bienestar psicológico	42

Resumen

La finalidad de esta investigación es encontrar la correlación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center de San Isidro de la ciudad de Lima, 2022. El tipo de investigación usado es básico de diseño no experimental correlacional. La muestra está compuesta por 158 trabajadores; los instrumentos utilizados son la Escala de Procrastinación laboral - "PAWS" y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff. Se evaluó la confiabilidad por alfa de Cronbach donde ambas pruebas donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.926 y 0.972.

El estudio demostró una relación inversa y baja entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro ($\rho = -.313$, $p < .00$). Adicional a ello, también existe correlación inversa y estadísticamente significativa entre bienestar psicológico y cada las dimensiones de procrastinación laboral: ciberpereza ($\rho = -.281$, $p < .000$) y sentido de servicio ($\rho = -.323$, $p < .000$).

Finalmente, los resultados concluyen de que existe relación inversa tanto entre ambas variables como también entre bienestar psicológico y las dimensiones de procrastinación laboral.

Palabras clave: bienestar psicológico, procrastinación laboral, ciberpereza, sentido de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find the relationship between work procrastination and psychological well-being in workers at a Call Center in San Isidro in the city of Lima, 2022. The type of research used is a basic type of non-experimental correlational design. The sample is made up of 150 workers; the instruments used are the Labor Procrastination Scale - "PAWS" and the Ryff Psychological Well-being Scale. Reliability was evaluated by Cronbach's alpha where both tests where a reliability coefficient of 0.926 and 0.972 was obtained.

The study showed an inverse and significant correlation between work procrastination and psychological well-being in workers at a Call Center in San Isidro ($\rho = -.313$, $p < .00$). In addition to this, there is also an inverse and statistically significant correlation between psychological well-being and each of the dimensions of work procrastination: cyberslacking ($\rho = -.281$, $p < .000$) and soldiering ($\rho = -.323$, $p < .000$).

Finally, the results conclude that there is an inverse relationship between both variables as well as between psychological well-being and the dimensions of work procrastination.

Keywords: psychological well-being, work procrastination, cyberslacking, soldiering.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral cada vez se da a conocer más la prevalencia de perturbaciones mentales como la ansiedad y el agobio (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). En todo trabajo pueden existir demandas, presión, plazos fijos que cumplir; sin embargo, la sobrecarga de tareas frecuentes en un ambiente que se percibe como hostil puede generar tensión emocional y frustración constante como el estrés laboral. El estrés generado ante las exigencias profesionales que sobrepasan las habilidades de un trabajador puede ocasionar daños directos a su bienestar psicológico.

A finales del 2019, la Comisión Municipal de Salud de Wuhan, comunicó que la ciudad padecía un enorme número de casos de neumonía causados por un nuevo virus. En marzo del mismo año, la Organización Mundial de la Salud (OMS) alertada por los elevados niveles de propagación de contagios y peligro, determinó que el COVID-19 se caracterizaba como una pandemia y que ésta afectaría a todos los habitantes del planeta por igual, ocasionándole daños sanitarios en la población junto a un fuerte impacto psicológico en la sociedad. Según un estudio realizado en 130 países, la Organización mundial de la salud concluyó que debido a la pandemia de la covid-19 los servicios de ayuda mental se han visto gravemente afectados. Se proyecta que el 60% de los países mostraron perturbaciones en los servicios dedicados a la salud mental, siendo los sentimientos de soledad, el duelo, el miedo y la desesperanza (OMS, 2020).

Pese a que se trata de una crisis sanitaria, esta pandemia ha perturbado de manera equitativa a todas las ramas de la sociedad. En todo el mundo se está evidenciando el gran impacto que está dejando este nuevo virus, afectando a la población en todos sus ámbitos. El mundo del trabajo también ha sido afectado desde la llegada del COVID-19, tal como expresa la Organización Internacional del Trabajo (OIT), esta pandemia afecta directamente el bienestar psicológico, alimentando tendencias humanas que resultan contraproducentes, como lo puede ser la procrastinación (OIT, 2021). Esta práctica afecta a la calidad de vida e incide sobre el

bienestar propio desarrollando conductas inapropiadas para el óptimo desarrollo de sus capacidades.

La procrastinación causa conductas desadaptativas para el individuo y la empresa en conjunto. Se carece de bienestar psicológico; este representa la satisfacción por vivencias placenteras en entornos sociales y laborales, dónde desarrolla habilidades para enfrentar retos y alcanzar sus metas (Sáenz, y Arciniegas, 2019).

La procrastinación laboral genera depresión, siendo 3000 millones de trabajadores afectados, pero el género femenino con mayor relevancia. Asimismo, ambas variables del presente estudio dan a conocer la implicancia de la empresa en el desarrollo de colaboradores, el 81% de ellos tienen un plan de formación (OMS, 2017).

De acuerdo con La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), se observó que el índice de pobreza subiera en un 4.4 puntos porcentuales y de extrema pobreza en 2.6 puntos porcentuales en relación al año previo, provocando un desabastecimiento de la cohesión social y manifestaciones de insatisfacción popular. Esta problemática no solo puede afectar la salud física y económica, también puede tener un impacto significativo en su bienestar psicológico.

En Latinoamérica, existe un déficit en el marco laboral, debido a que más de la mitad de empresas reconocidas internacionalmente, no pueden encontrar el personal calificado idóneo que pueda satisfacer las necesidades que solicita. Por lo general, el personal que suele presentarse son personas con procrastinación, falta de sentido de servicio y compromiso laboral en países con mayor proporción como Perú, Brasil y México, dos de cada cinco jóvenes no estudian ni trabajan (Foro Económico Mundial, 2017).

A juzgar por el Ministerio de Salud del Perú (Minsa, 2021) los casos de depresión aumentaron en un 12%, se registraron 313 mil 455 casos en el año 2021. El 75% son de sexo femenino mientras que el 25% de sexo masculino, los más afectados con el 46% de los casos fueron los adultos. Asimismo, los jóvenes representan el 24%,

los adultos mayores el 17%, adolescentes 10% y niños 2%. Este tema es de vital preocupación porque la salud mental de los peruanos se ve afectada por un déficit del estado de ánimo, lo cual perjudica directamente la calidad de vida.

El Instituto Nacional de Salud Mental (INSM, 2022) publicó un estudio sobre el impacto que generó la crisis mundial en la salud mental de las personas adulta que residen en Lima, encontró que el 52.2 % de las personas que viven en Lima padecen de estrés moderado a severo, como consecuencia de problemas económicos, familiares y de salud.

Los estudios que evalúan la correlación entre la procrastinación y bienestar psicológico son limitados en el ámbito laboral. Es de interés social averiguar la relación científica entre ambas variables en una agencia de Call center de Lima; organización en la cual los colaboradores interactúan de manera frecuente con otros frente a reclamos y ventas, por esta razón; cada trabajador debe tener un bienestar psicológico que le permita tener mayor tolerancia a la presión de trabajo y frustración para abordar mejor los problemas con el público; de esta manera, evitan caer en malas prácticas laborales como la procrastinación. Además, la realización de dicho estudio podrá brindarnos resultados que puedan servir a futuras investigaciones relacionadas con este campo y conduzcan a la creación de programas psicoeducativos. Ante esta realidad, surge la necesidad de saber: ¿Existe una correlación significativa entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call center en San Isidro?

De forma teórica esta investigación se justificó ya que se basó enteramente en antecedentes nacionales, internacionales y locales. Además, se pudo estudiar las definiciones conceptuales y operacionales de ambas variables para poder tener una mejor comprensión del estudio. De forma metodológica se pudo encontrar de manera eficaz instrumentos adaptados a esta realidad con altos niveles de confiabilidad y validez en cada uno de sus propiedades psicométricas. El propósito de esta investigación es aportar nuevos conocimientos y que nuestros resultados se incorporen al conocimiento científico para poder obtener aprendizaje y discusión académica sobre el conocimiento existente. De forma social, este trabajo de investigación se realizó para crear conciencia en los centros de trabajos referentes al área de Call Center para que

se pueda desarrollar condiciones laborales que optimicen el bienestar psicológico del trabajador, incorporando el sentido de servicio en los trabajadores. Se busca plantear estrategias para poder crear talleres y sesiones que ayuden a personas a mejorar su nivel de bienestar psicológico y que reduzcan sus índices de procrastinación laboral.

Como objetivo general se buscó hallar la correlación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro. Así también de manera específica se buscó conocer la relación entre las dimensiones de la variable procrastinación (sentido de vida y ciberpereza) y bienestar psicológico. Y por último los niveles de las variables.

Finalmente, se consideró como hipótesis general: Existe correlación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro. También, se planteó como hipótesis específica: HE1: Existe correlación entre la ciberpereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro. HE2: Existe correlación entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se utilizaron antecedentes tanto nacionales como internacionales que abordan temáticas similares que nos permitan tener una mejor comprensión sobre la relación de nuestras variables de estudio. De forma internacional, se ha encontrado a Aspée et al. (2021), quienes investigaron la correlación funcional entre procrastinación académica y compromiso en 412 universitarios chilenos a raíz de un estudio cuantitativo, correlacional descriptivo de corte transversal, se evaluó con el instrumento Índice de Procrastinación desarrollado por Aspeé, González y Cavieres-Fernández (2018), encontrando un nivel de confianza del 95% y error de estimación del $\pm 5\%$. Los hallazgos encontraron una correlación inversa en las cuales estas dos variables no tienen que ser necesariamente contradictorias, por lo cual se sobreentiende que no es lineal.

Hussain y Ahmad (2021) investigaron la asociación entre atención plena, procrastinación y desempeño laboral entre empleados masculinos y femeninos en 400 empleados que trabajaban en organizaciones de telecomunicaciones pakistaníes utilizando los instrumentos: Escala de concienciación de atención plena (MAAS), Escala de procrastinación de Tuckman (TPS) y Escala de desempeño laboral (JPS) con una metodología cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal, encontrando un $p < .05$, los hallazgos demuestran la relación de la atención plena, la procrastinación y el desempeño laboral, mientras que el estado civil desempeña un papel moderador entre las variables del estudio.

Roster y Ferrari (2020) construyeron un modelo que probara los efectos directos e indirectos del control percibido del tiempo sobre el agotamiento emocional que surge de las exigencias de la carga de trabajo en 356 trabajadores de oficina adultos de EE. UU empleando una metodología de investigación cuantitativa descriptiva de corte transversal correlacional. Las pruebas psicométricas utilizadas fueron el inventario de carga de trabajo cuantitativa (QWI) de cinco elementos desarrollado por Spector y Jex, El control percibido del tiempo (PCT), la escala revisada del inventario de

procrastinación de adultos (AIP) la subescala de agotamiento emocional de Maslach y Jackson en el inventario de agotamiento de Maslach y la versión corta de 13 ítems (Formulario C) de la escala de deseabilidad social de Marlow-Crowne. En general, los hallazgos sugirieron que dar a los trabajadores más control sobre su tiempo puede reducir el estrés asociado con las cargas de trabajo exigentes. Sin embargo, los procrastinadores crónicos pueden beneficiarse menos de tener más control sobre los recursos de tiempo si no se les brindan herramientas que los ayuden a autorregularse de manera más efectiva. Se puede concluir que las altas tendencias de procrastinación socavaron la influencia mitigadora del alto control percibido del tiempo sobre el agotamiento emocional. Además, este estudio demuestra que los rasgos individuales, como la procrastinación, pueden moderar los efectos del control percibido sobre el tiempo en los resultados laborales.

Salehi (2020) investigaron el impacto de la Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT) en la procrastinación laboral y el desempeño laboral en 24 empleados universitarios iraníes en un estudio experimental con diseño de grupo control pretest-postest. Se usaron los cuestionarios de Procrastinación laboral (Metin, Taris, & Peeters, 2016) y de desempeño laboral (McColl, Paterson, Davies, Doubt, & Law, 2000). Los hallazgos indicaron que el procedimiento obtuvo un impacto significativo en la disminución de la postergación del trabajo ($F = 6,57$; $P < 0,05$), pero no tuvo ningún efecto sobre el rendimiento laboral. Según los resultados de este estudio que muestran la eficacia de ACT en la reducción de procrastinación en los empleados, se recomienda que las sesiones de asesoramiento grupal para empleados a todos los empleados de la universidad.

Ahmad (2019) investigaron el papel mediador de la atención plena entre la procrastinación y el desempeño laboral en una muestra de 400 empleados pakistanis a través de las pruebas MAAS, TPS y JP-S con una metodología cuantitativa, descriptivo correlacional de corte transversal, hallando resultados que demuestran que la procrastinación (TTPS) predecía negativamente la atención plena (TMAAS) ($\beta = -.29$, $p < .05$) en las empleadas, mientras que en los varones se demostró que la procrastinación (TTPS) predecía negativamente la atención plena (TMAAS) ($\beta = -.26$, p

< .000). Los hallazgos concluyen que la procrastinación se asocia con un nivel más bajo de atención plena en los empleados. Además, la atención plena también está relacionada con un mayor nivel de desempeño laboral en las empleadas. Además, la atención plena tuvo una influencia positiva para mejorar el desempeño laboral en los empleados masculinos. Los resultados revelan que la procrastinación se relaciona con un alto nivel de desempeño laboral debido a un mayor nivel de atención entre los empleados femeninos y masculinos.

Rehman et al. (2019) tuvieron por finalidad investigar la correlación predictiva entre la procrastinación, el estrés laboral y el bienestar mental en 350 empleados bancarios pakistaníes a través de las pruebas Escala General de Estrés Laboral (GWS), la Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) y la Escala de bienestar mental de Warwick-Edinburgh (WEMWBS). La metodología usada es cuantitativo, descriptivo correlacional con corte transversal, encontrando un $p < .05$. El resultado de la investigación reveló la correlación positiva entre la procrastinación y el estrés laboral. Por el contrario, se encontró que el bienestar mental se asoció negativamente con la procrastinación y el estrés laboral.

Smoletz (2019) tuvo la dedicación de encontrar la correlación entre la procrastinación académica y el estrés percibido y el bienestar mental en una muestra de 96 encuestados de diferentes países y de la Universidad de Twente en los Países Bajos utilizando la Escala de Evaluación de la Procrastinación (PASS), la Escala de Estrés Percibido (PSS), la escala para medir la autocompasión, la escala de creencias de salud compensatorias (CHB) y la forma corta del continuo de salud mental (MHC-SF). La metodología la investigación aplicada es cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal hallando una relación significativamente directa entre procrastinación académica y estrés percibido ($r = .42$, $p < .01$), mientras que en el caso de procrastinación académica y bienestar mental se halló una relación inversa moderada entre ($r = -.33$, $p < 0.01$). Los estudios evidencian que existe correlación entre las 3 variables, de manera positiva en el caso de procrastinación académica y estrés percibido mientras que existe relación negativa entre procrastinación académica y bienestar mental.

Berg y Roosen (2018) investigaron si los dos tipos de inactividad de los empleados, a saber, la procrastinación y la recuperación en el trabajo, pueden distinguirse empíricamente. La muestra es de 116 empleados administrativos holandeses utilizando los Ítems del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ), UWES-9 y los 3 ítems desarrollados por Demerouti et al. (2012) y Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS). La metodología del estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal hallando un $p < .01$. Los hallazgos de este estudio sugieren que actividad no relacionada con el trabajo del empleado durante las horas de trabajo puede diferenciarse empíricamente de la procrastinación laboral, resultando eficaz su uso para un mejor rendimiento en el trabajo.

En el caso de estudios anteriores a nivel nacional, Hernandez (2020) en su estudio analizó tres variables importantes en la vida universitaria, como son el estrés académico, la procrastinación académica y el bienestar psicológico en universitarios de una universidad privada de Chíncha. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional transversal. La muestra se encontró formada por 184 universitarios de una universidad particular de Chíncha, Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron la Escala de Procrastinación Académica (1998), la versión unidimensional (Domínguez-Lara, et al., 2019) de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989) y el Inventario SISCO de Estrés Académico (Barraza, 2007). Los hallazgos demostraron que la correlación es significativa entre las tres variables en el nivel 0,01 y en el nivel 0,05 al igual que en el caso de las dimensiones a diferencia de la regulación académica y estímulos estresores donde la correlación no es significativa. Por lo tanto, se concluye que la vida académica se ve afectada por la procrastinación, el estrés y bienestar psicológico.

Lizarraga (2020) en su estudio buscó encontrar la asociación entre el bienestar psicológico y el afrontamiento al estrés en internos de un penal del Callao. La metodología aplicada es de tipo cuantitativa descriptiva comparativa y correlacional. Se evaluó a 421 internos, se usaron los instrumentos: Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés y Escala de Bienestar Psicológico fue validada por Cubas (2003). Los resultados manifestaron que el nivel de bienestar psicológico en los

participantes es de un alto nivel con el 71.3% seguido de un nivel medio con el 28.7%. En efecto, los resultados revelan que si hay una asociación significativa entre ambas variables ($p = .000$).

Adanaque (2019), tuvo como objetivo encontrar la correlación entre el estrés laboral y Bienestar Psicológico en los trabajadores de los centros comunitarios de salud mental en Sullana. La investigación es de tipo correlacional de corte transversal, se evaluaron a 44 participantes y los tests utilizados fueron la Escala de estresores laborales de Mithely-Troht y Andersen y la Escala de bienestar psicológico BIEPS- A (ADULTOS). Los resultados indican que el 97.7 % de los colaboradores presentan un nivel alto de bienestar psicológico, y el 2.3% presenta un nivel medio. En cuanto al estrés laboral el 84.1% presenta un nivel bajo y el 15.9% un nivel medio. Se concluye que no hay correlación significativa entre ambas variables ($\rho = -.233$ $p = .128$); esto quiere decir, que el estrés laboral no influye en el bienestar psicológico; de la misma forma con las dimensiones del EL y BP ($p > 0.05$).

Solorzano (2019) en su investigación estudió la correlación entre el bienestar psicológico y la inteligencia emocional en jóvenes limeños. La metodología usada es cuantitativa, correlacional y de corte transversal. En dicha muestra participaron 233 adolescentes del grado de secundaria de una institución Educativa Parroquial de Lima Metropolitana. Se utilizó la Escala de bienestar psicológico (BIEPS-J), el Inventario del cociente emocional Baron (ICE) y una ficha sociodemográfica. Los resultados revelan que la mitad de los encuestados presentaron un bajo nivel de bienestar psicológico, además de no encontrarse correlación significativa entre las variables mencionadas ($p = .97$); adicional a ello, se encontró correlación entre la dimensión interpersonal y la edad ($p = .001$), así también entre la dimensión intrapersonal y la religión ($p = .01$).

Abad (2019) realizó otra investigación dónde estudiaba la correlación entre el burnout, el engagement académico y la procrastinación académica en jóvenes universitarios de una universidad privada limeña. Esta investigación es de tipo cuantitativo descriptivo y comparativo correlacional. Los participantes fueron 156 estudiantes limeños entre 17 y 30 años (50% mujeres y 50% varones), se utilizó la

Escala de Engagement Académico (UWES-17), la Escala de Procrastinación Académica (EPA) y la Escala de Burnout Académico (MBI-SS). Los resultados indican que un mayor nivel de agotamiento influye a obtener un mayor nivel de postergación de actividades ($r_s = -.20, p < .05$). Por otro lado, respecto a las dimensiones, la competencia percibida se relaciona positivamente con la autorregulación académica ($r_s = .18, p < .05$) y engagement ($r_s = .22, p < .01$).

Franco (2018) en su estudio investigó la correlación entre la procrastinación y la inteligencia emocional en jóvenes con y sin empleo. La investigación aplicada es de tipo cuantitativo, descriptivo - comparativo transversal correlacional. Se evaluaron a 382 jóvenes limeños, 191 con empleo y 191 sin empleo. Los instrumentos que se utilizaron fueron el EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory y la Escala de Procrastinación General y académica de Busco (1998). Los hallazgos revelan que la correlación es significativa e inversa entre ambas variables ($p < .000$), demostrando que tanto las personas con o sin empleo tienden a procrastinar menos siempre y cuando tengan un óptimo nivel emocional.

De acuerdo a las bases teóricas conceptuales de procrastinación laboral, se encontró que Spector et al. (2006) teorizaron sobre el comportamiento laboral contraproducente relacionándolo con la disminución de la percepción de justicia organizacional, aumento del agotamiento y falta de compromiso laboral. Steel (2007) profundiza sobre la naturaleza de la procrastinación general, guardando una alta semejanza con la procrastinación laboral. Se caracteriza con una marcada carencia de autorregulación en una actividad, provocando inevitablemente retrasos innecesarios. Esta acción tiene un impacto negativo en el rendimiento y conlleva a un empeoramiento de la salud mental.

Loukidou et al. (2009) mencionaron que la procrastinación laboral es vista como un problema cognitivo-motivacional y, a su vez, está conectada con el aburrimiento en el trabajo. Cuando una persona está en un trabajo con actividades monótonas y poco estimulantes, tiende a frustrarse y distraerse con más facilidad, por ende, posterga sus actividades primarias.

De acuerdo con García (2011), es un trastorno del comportamiento que ocasiona la postergación sistematizada de tareas importantes, por otras que no guardan ninguna relación con el objetivo principal. Esta actitud de pereza nos hará quedar mal frente a personas claves en nuestro entorno laboral, por ende, siempre se debe buscar tener control del ambiente para no caer en dicha problemática.

La variable procrastinación laboral cuenta con dos dimensiones: sentido de servicio y ciberpereza. Paulsen (2015) se refirió al sentido de servicio como comportamiento militar, es referida como la reducción de actividades laborales por parte de los trabajadores, en otras palabras, es el sentido débil de trabajo. Se define como la evitación de las tareas laborales durante un tiempo prolongado sin tener la intención de perjudicar a compañeros ni responsabilizar a otros. Estudios demuestran que este escaso sentido de obligación del individuo puede conllevar a resultados negativos.

En el caso de ciberpereza, también llamada ciber holgazanería, Garrett y Danzige (2008) indicaron que surgió como un concepto reciente y que se está dando en muchos lugares de trabajo. Se entiende como actividades con la utilización de tecnología que hacemos en horario laboral desde nuestro puesto de trabajo que no tienen nada que ver con él o con nuestras funciones. Está asociada con una menor capacidad de concentración, fatiga e incluso rasgos negativos de la personalidad. La ciberpereza puede afectar en la rentabilidad y productividad de una empresa cuando esta se encuentra en niveles altos.

De acuerdo a las bases teóricas conceptuales de bienestar psicológico, Andrews y Withey (1976) plantearon que el bienestar subjetivo refleja una actitud que implica pensamiento y emociones; es decir, hacer análisis de los sucesos, ya sean positivos y/o negativos, constituyen la idea general de bienestar.

Bradburn (1969), estableció diferencias entre afecto positivo y negativo y definió la felicidad como el equilibrio entre los dos. Los aspectos conceptuales y metodológicos se basan en esta práctica temprana del bienestar.

Ryff (1995) planteó que esta variable es la consecuencia de una evaluación sobre sí mismo en base a cómo se ha desarrollado en varios aspectos de la vida. Es el autoconcepto en relación a cómo ha utilizado sus propios recursos en las diferentes situaciones retadoras que se le han presentado.

Diaz et al. (2006) definen al bienestar psicológico como el crecimiento o incremento de las capacidades y del crecimiento personal, donde la persona demuestra altos indicadores de un óptimo funcionamiento positivo.

Para Montero y Fernández (2012), es un indicador de un funcionamiento positivo, el cual permite que un individuo desarrolle sus capacidades y crezca personalmente.

El bienestar psicológico cuenta con seis dimensiones: autonomía, crecimiento personal, autoaceptación, relaciones positivas, dominio del entorno y propósito de vida. A continuación, se definirá cada dimensión con una base teórica correspondiente:

Rogers (1961) define la autoaceptación como un elemento que posee una persona que es completa y funcional y que continuamente se abre a nuevas experiencias; aquellas personas toman decisiones relacionadas con ir fuera de su zona de confort. Para Keyes et al. (2002) la autoaceptación es primordial para obtener un bienestar psicológico, se enfoca en la capacidad que tienen los individuos para sentirse bien consigo mismo, se trata de mantener una actitud positiva aún así siendo consciente de debilidades o propias limitaciones. Lluch (2002) refiere que la autoaceptación reside en reconocer y aceptar aptitudes, capacidades, limitaciones, virtudes, defectos y preferencias. Consiste en indagar el propio yo y reflexionar para tomar conciencia de los aspectos personales que conllevan a efectos positivos como negativos.

Ryff et al. (2006) definen esta dimensión como las relaciones interpersonales que se caracterizan por la calidez, satisfacción de necesidades y confianza, donde también hay una preocupación por el bienestar de los otros. Por ello, las relaciones positivas se consideran positivas cuando las personas crean vínculos y desarrollan un

sentido de pertenencia, se sienten aceptados dentro de un grupo social y permanecen a través del tiempo.

Chávez (2008) considera que el dominio del entorno es tener la habilidad de enfrentar el entorno de diferentes formas con un sentido de dominio. Se refiere a múltiples actividades; es decir crear situaciones y hacer uso habilidoso de las oportunidades que les brinda su entorno de acuerdo a necesidades y valores personales.

Para Maslow (1968), la autonomía es desarrollada por personas que han alcanzado la autorrealización. Esto hace que se vuelvan independientes porque se resisten a la 'enculturación'; es decir, así pertenezcan a una cultura específica, no siguen patrones y conductas colectivas; se guían por sus propios estándares. Esto quiere decir que poseen un locus de control interno y no buscan aprobación o aceptación de otros en un entorno. Casullo (2006) define esta variable como el nivel de independencia que las personas manifiestan para tomar acción y tomar decisiones; teniendo autoconfianza y un sentido de la responsabilidad ante sus acciones. Zubieta, et al. (2012) tiene un concepto similar al anterior autor, afirma que un ser es un autónomo cuando es independiente y manifiesta su propia personalidad en un grupo social.

Casullo (2006) refiere que el propósito de vida es la percepción y emoción de la felicidad que siente la persona cuando establece objetivos, metas y proyectos personales; estos le motivan a la realización personal. Zubieta et al. (2012) refieren que es la satisfacción que tiene un individuo sobre los objetivos planeados y cumplidos; ello le proporciona un sentido o un gran significado a su vida.

Para Chavez (2008) el crecimiento personal es un ámbito donde la persona siente la necesidad de estar en constante progreso, demostrándolo con sus conductas a largo plazo y aspirando a conseguir la autorrealización personal, la cual implica estar satisfecho consigo mismo y haber cumplido logros en diferentes áreas de su vida.

Condori (2013) menciona que tiene relación con la autorrealización, en cómo influye en las personas para que éstas puedan llegar a su mejor versión, buscando nuevas experiencias y mejoras.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Desde el punto de vista metodológico el estudio es de tipo básico, se tuvo como intención aumentar los estudios académicos pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico. Se considera una investigación de diseño descriptivo correlacional cuyo objetivo principal es analizar el fenómeno, y llegar a conocer la correlación entre las variables (CONCYTEC, 2018).

Diseño

Según lo expresado por Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018), el diseño aplicado es no experimental debido a que no se promovió ningún tipo de cambio, de corte transversal porque se hizo en un único momento la investigación y con diseño descriptivo correlacional ya que se buscaron conocer las relaciones de las variables sin modificar.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Procrastinación laboral.

Definición conceptual: Metin (2016) define esta variable como la amplitud en tiempo de las funciones laborales para ejecutar actividades sin ninguna correlación con su jornada de trabajo.

Definición operacional: Se dará a conocer a través de la Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) que tiene un total de 35 items.

Indicadores: Esta variable cuenta con 2 dimensiones: Sentido de Servicio y ciber pereza. Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS): Cuenta con una escala de tipo Likert dónde las respuestas son tales como nunca (0 puntos), casi nunca (1 punto), ocasionalmente (2 puntos), algunas veces (3 puntos), frecuentemente (4 puntos), muy frecuentemente (5 puntos), siempre (6 puntos) y no aplica (7 puntos). Para la evaluación y puntuación se agregan las respuestas detalladas, las puntuaciones van desde 0-60; de acuerdo a ello se establece índices de alta nivel a la procrastinación o índices bajos de bajo nivel a la procrastinación.

Variable 2: Bienestar psicológico.

Definición conceptual: Para Ryff (1995) es el crecimiento de las aptitudes y el desarrollo personal en donde la persona demuestra indicadores que reflejan un funcionamiento positivo.

Definición operacional: Se dará a conocer a través de la Escala de Bienestar Psicológico (RYFF) que cuenta por 14 ítems.

Indicadores: Está constituida por 6 dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito de la vida y crecimiento personal. Escala de Bienestar Psicológico: Tiene una escala de tipo Likert, presenta 6 alternativas: 1) Totalmente desacuerdo 2) Poco de acuerdo 3) Moderadamente de acuerdo 4) Muy de acuerdo 5) Bastante de acuerdo 6) Totalmente de acuerdo. Los puntajes entre 141 y 175 indican un nivel alto, entre 117 y 140 un nivel moderado, e inferiores a 116 un nivel inferior.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Un universo o población, es una colección diversa de instancias que coinciden con una amplia gama de características (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, la

población que será analizada en este trabajo de investigación está conformada por 800 trabajadores de un Call Center en el distrito de San Isidro.

Criterios de inclusión: Las personas que resultaron óptimas para el presente trabajo de investigación fueron sujetos de ambos sexos, mayores de edad y que sean trabajadores en el área de atención al cliente del mismo centro de trabajo.

Criterios de exclusión: Son los participantes que se rehusaron a participar en esta investigación y que no estuvieron presentes en las encuestas.

Muestra

La muestra es una porción pequeña de personas que se muestra representativa de la población en general, del cual será sometida a estudio para su investigación y buscar la medición de las variables para demostrar lo que se pretende obtener (Bernal, 2010). La muestra estuvo conformada por 158 personas.

Muestreo

El muestreo se seleccionó de manera no probabilística y de manera intencionada, dado que la participación en la investigación fue voluntaria. El muestreo es aleatorio siempre por lo que será no probabilístico intencionado (de conveniencia) debido a que se eligen las unidades maestras con un buen criterio de selección (López, 2004).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada en esta ocasión es la encuesta, que corresponde a ser básicamente una serie de preguntas usada a modo de recolección de datos, sin llegar a la necesidad de modificar el entorno ni la realidad de donde se recopila información (Behar, 2008)

Instrumentos de recolección de datos

Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS): El instrumento original está construido por Metin et al. (2016) y está adaptado en Lima por Guzman y Rosales

(2017). Está compuesto por 14 ítems y tiene 2 dimensiones: Sentido de Servicio y ciberpereza. El primero hace referencia a la evitación de actividades laborales por más de 60 minutos, está compuesto por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11 y 13. El segundo hace mención al uso de la tecnología que no guarda relación con el trabajo durante la jornada laboral, está compuesto por los ítems 8,10,12 y 14. La aplicación de esta prueba se puede dar de forma individual y grupal. En cuanto a las puntuaciones van desde nunca (0 puntos), casi nunca (1 punto), ocasionalmente (2 puntos), algunas veces (3 puntos), frecuentemente (4 puntos), muy frecuentemente (5 puntos), siempre (6 puntos) y no aplica (7 puntos).

Guzmán y Rosales (2017) indicaron que la Escala Procrastinación Laboral (PAWS), posee una validez de contenido $p < .05$. Respecto a la confiabilidad, por consistencia interna el Alfa de Cronbach para ciberpereza es de .70 y Sentido de Servicio de .87. Participaron 225 trabajadores de distintas ocupaciones, generalmente de Lima, mediante vía remota y principal.

Escala de Bienestar Psicológico: El instrumento fue creado por Ryff en 1995, adaptado, validado en España por Díaz et al. (2006), y validado en Perú por Pérez en el 2017. Está compuesto por 35 ítems y 6 dimensiones: 1) auto aceptación; la cual indica una actitud positiva hacia sí mismo, en relación a la autoestima y autoconocimiento.(ítems: 1,7,8,11,16,22,30). 2) Relaciones positivas; hace referencia a mantener vínculos sanos (ítems 2,13,15,17,27,34). 3) Autonomía; significa mantenerse individual y seguro con sus convicciones en distintos entornos (ítems 3,5,10,23). 4) Dominio del entorno; hace mención a un control interno y ser eficaz (ítems 6,18,25,28,32,35). 5) Propósito de vida; se refiere a la motivación para desarrollarse a nivel personal (ítems 9,12,14,19,20,24). 6) Crecimiento personal; indica aprendizaje y autorrealización (4,21,26,33). La aplicación es de forma individual o colectiva, se puede responder en un promedio de 20 minutos. En cuanto a las puntuaciones van desde Totalmente desacuerdo (1 punto), Poco de acuerdo (2 puntos), Moderadamente de acuerdo (3 puntos), Muy de acuerdo (4 puntos), Bastante de acuerdo (5 puntos) y Totalmente de acuerdo (6 puntos).

El test de manera global cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.942; lo cual revela un nivel alto de consistencia interna. Respecto a las dimensiones se obtuvo un Alfa de Cronbach en Autoaceptación de .894, en Relaciones Positivas .457, para Autonomía .784, Dominio del entorno con .764, .880 en Propósito de vida y .758 para Crecimiento Personal revelando una buena confiabilidad en las subescalas. La prueba se aplicó a 390 trabajadores de empresas del rubro industrial, se fijó la correlación ítem-escala con .710, concluyendo que los ítems son significativos y adecuados para la escala.

3.5. Procedimiento

Para este estudio se creó un documento en línea en la plataforma Google Forms donde se subió el consentimiento informado y las herramientas, condición indispensable para la participación en el estudio. Para este proceso se ha facilitado un enlace para acceder al citado documento. Los participantes respondieron voluntariamente la encuesta en un promedio de 15 minutos, con la seguridad de que sus datos y respuestas fueron confidenciales y se usaron estrictamente para fines de aprendizaje.

3.6. Método de análisis de datos

Los hallazgos recogidos de los instrumentos fueron trasladados al programa Microsoft Excel para luego ser procesados en el programa de análisis estadístico SPSS (versión 24) en base a los objetivos propuestos.

Primero se procedió a hacer las primeras pruebas de confiabilidad, para comprobar la efectividad de nuestros instrumentos psicométricos. Luego se hicieron las pruebas de normalidad para identificar si nuestras pruebas son paramétricas. Continuamente se correlacionó ambas variables con el Rho de Spearman para analizar la significancia, el tipo y nivel de relación. Seguidamente, se hizo el análisis de la correlación entre dimensiones de procrastinación laboral con la variable de bienestar

psicológico para luego proceder con las dimensiones de bienestar psicológico con la variable de procrastinación laboral. Obteniendo dichos datos se pudo aceptar o rechazar las hipótesis del investigador. Finalmente, se calcularon los niveles de ambas variables para obtener su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Los trabajadores fueron informados de su decisión de participar voluntariamente en este estudio después de una explicación por escrito del propósito del estudio, incluido el consentimiento informado. Según Páramo et al., (2017) es una herramienta importante que asegura el respeto a los investigados y protege su privacidad, respetando lo establecido por la Universidad César Vallejo en su Código de Ética, artículo 10.

El derecho a la privacidad de cada participante, tal como está establecido en el artículo 79 del Código de Ética del Psicólogo. Asimismo, en este estudio se respeta la información recolectada vía online, la confidencialidad del canal en línea y los datos divulgados en la encuesta, como sugiere Richaud (2007).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Pruebas de normalidad

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Procrastinación laboral	,935	158	,000
Ciber Pereza	,922	158	,000
Sentido de servicio	,936	158	,000
Bienestar Psicológico	,952	158	,000
Autoaceptación	,953	158	,000
Relaciones positivas	,965	158	,000
Autonomía	,964	158	,000
Dominio del entorno	,957	158	,000
Propósito de vida	,961	158	,000
Crecimiento personal	,935	158	,000

En la presente Tabla se puede apreciar que tanto las dimensiones como las variables de estudio no presentan normalidad, puesto que $p < .05$; por lo tanto, se van a utilizar estudios no paramétricos. En el caso de las correlaciones, se utilizará la prueba de Spearman.

Tabla 2*Correlaciones*

			Bienestar Psicológico
Rho de Spearman	Procrastinación laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,313 ,000

En la Tabla superior se puede apreciar que si existe correlación estadística entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico ($p < .00$), siendo **esta relación inversa y baja ($r = -,313$)**. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: "Existe relación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Tabla 3*Correlaciones*

			Bienestar Psicológico
Rho de Spearman	Ciber Pereza	Coeficiente de correlación	-,281
		Sig. (bilateral)	,000
	Sentido de servicio	Coeficiente de correlación	-,323
		Sig. (bilateral)	,000

La Tabla 3 presenta la correlación entre las dimensiones de procrastinación laboral y la variable bienestar psicológico, donde:

Se pudo corroborar que existe una correlación inversa y baja entre el bienestar psicológico y la dimensión ciberpereza ($\rho=-,281$, $p<.000$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre el bienestar psicológico y la ciberpereza en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Además, se evidencio que existe una correlación inversa y baja entre el bienestar psicológico y la dimensión sentido de servicio ($\rho=-,323$, $p<.000$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se da por concluido de que: "Existe correlación entre el bienestar psicológico y el sentido de servicio en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Tabla 4*Correlaciones*

		Procrastinación laboral	
Rho de Spearman	Autoaceptación	Coefficiente de correlación	-,223
		Sig. (bilateral)	,005
	Relaciones positivas	Coefficiente de correlación	-,165
		Sig. (bilateral)	,038
	Autonomía	Coefficiente de correlación	-,311
		Sig. (bilateral)	,000
	Dominio del entorno	Coefficiente de correlación	-,339
		Sig. (bilateral)	,000
	Propósito de vida	Coefficiente de correlación	-,307
		Sig. (bilateral)	,000
	Crecimiento personal	Coefficiente de correlación	-,218
		Sig. (bilateral)	,006

La Tabla 4 presenta la correlación entre las dimensiones de bienestar psicológico y la variable procrastinación laboral, donde:

Se pudo corroborar que existe una correlación inversa y baja entre la procrastinación laboral y la dimensión autoaceptación ($\rho = -.223$, $p < .005$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre la procrastinación laboral y la autoaceptación en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Se pudo constatar que existe una relación inversa y baja entre la procrastinación laboral y la dimensión relaciones positivas ($\rho = -.165$, $p < .038$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre la procrastinación laboral y las relaciones positivas en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Se pudo comprobar que existe una relación inversa y baja entre la procrastinación laboral y la dimensión autonomía ($\rho = -.311$, $p < .000$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre la procrastinación laboral y la autonomía en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Se pudo ratificar que existe una relación inversa y baja entre la procrastinación laboral y la dimensión dominio del entorno ($\rho = -.339$, $p < .000$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre la procrastinación laboral y el dominio del entorno en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Se pudo aseverar que existe una relación inversa y baja entre la procrastinación laboral y la dimensión propósito de vida ($\rho = -.307$, $p < .000$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre la procrastinación laboral y el propósito de vida en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Se pudo afirmar que existe una relación inversa y baja entre la procrastinación laboral y la dimensión crecimiento personal ($\rho = -.218$, $p < .006$), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se concluye que: "Existe relación entre la procrastinación laboral y el crecimiento personal en trabajadores de un Call Center en San Isidro".

Tabla 5

Nivel de procrastinación laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	42	26,6
Bajo	41	25,9
Medio	26	16,5
Alto	14	8,9
Muy alto	35	22,2

En la Tabla 5, se puede apreciar que predomina el nivel muy bajo con el 26.6%, seguido del nivel bajo con el 25.9%, luego está el nivel muy alto con 22.2%, continuo está el nivel medio con 16.5% y finalmente el nivel alto con 8.9%

Tabla 6

Nivel de bienestar psicológico

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	5,7
Bajo	1	,6
Medio	4	2,5
Alto	5	3,2
Muy alto	139	88,0

En la Tabla 6, se puede apreciar que predominó el nivel muy alto con el 88.0%, seguido del nivel bajo con el 5.7%, luego está el nivel alto con 3.2%, continuo está el nivel medio con 2.5% y finalmente el nivel bajo con 0.6%

V. DISCUSIÓN

El enfoque principal de este trabajo de investigación es analizar la correlación entre procrastinación laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro, encontrando que existe correlación inversa entre ambas variables ($\rho = -.313, p < .00$).

Estos resultados se comparan a nivel nacional con Adanaque (2019) quien tuvo como meta hallar la correlación entre Estrés laboral y Bienestar Psicológico en los trabajadores de los centros de salud mental comunitarios de la provincia de Sullana; se escogió la variable estrés laboral debido a que está ligada con la variable procrastinación laboral. Los resultados manifestaron que no existe correlación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico ($p = .128$) además en este trabajo se asume que el estrés laboral no impacta en el bienestar psicológico, esta diferencia se puede deber a que el presente estudio se realizó antes de la pandemia y con trabajadores profesionales del sector salud, quienes ya estaban previamente capacitados para hacer frente a todo tipo de situaciones.

Adicional a ello, dentro de los resultados internacionales, Rehman et al. (2019) investigaron la correlación entre la procrastinación, el bienestar mental y el estrés laboral en 350 empleados bancarios pakistaníes. Los resultados de la investigación han demostrado una correlación positiva entre la procrastinación y el estrés en el trabajo; además, se evidencio que el bienestar mental se asoció negativamente con la procrastinación y el estrés laboral encontrando un $p < .05$. Estos últimos hallazgos se asemejan a los resultados encontrados en esta investigación, dicha similitud puede deberse a que ambos estudios tienen una población similar de trabajadores.

Además, de forma teórica estos resultados son respaldados por Steel (2007) quien analiza a detalle el impacto negativo del comportamiento procrastinador en el bienestar psicológico, pudiendo afectar tanto su desempeño laboral como su salud mental. Bajo este prisma, podemos entender cómo la procrastinación laboral puede influir directamente en el bienestar psicológico de los trabajadores, debido a que esta

puede afectar al individuo ocasionándole sentimientos de desesperación y depresión, dañando su auto aceptación.

Esta investigación también tuvo dentro de sus objetivos específicos hallar la correlación entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro, demostrando que existe correlación inversa entre ($\rho = -.281$, $p < .000$).

Estos resultados se comparan a nivel nacional con Solorzano (2019) quien tuvo como principal objetivo conocer la relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico en adolescentes limeños, se escogió la variable inteligencia emocional debido a que influye en el compromiso de los trabajadores. Los resultados hallaron que la mitad de los encuestados presentaran un nivel bajo de bienestar psicológico y que no existe correlación significativa entre dichas variables ($p = .97$); a pesar de ello, esto puede deberse a que la muestra fue en adolescentes, quienes por su edad apenas se están descubriendo a sí mismos, lo cual hace que muchas veces se muestran dubitativos y no tengan un compromiso serio con sus objetivos en la vida.

Adicionalmente a ello, dentro de los resultados internacionales, Hussain y Ahmad (2021) investigaron la asociación entre atención plena, procrastinación y desempeño laboral entre empleados masculinos y femeninos. Los resultados encontraron un $p < .05$, demostrando la relación de la atención plena, la procrastinación y el desempeño laboral, mientras que el estado civil desempeña un papel moderador entre las variables del estudio. Estos hallazgos guardan relación con nuestra pesquisa debido a que posiblemente la muestra fue compuesta por empleados que trabajaban en organizaciones de telecomunicaciones, al igual que la personas analizadas en esta investigación.

Además, de forma teórica estos resultados son reforzados por Paulsen (2015) quien describió al sentido de servicio como el poco empeño que pone un empleado al momento de ejercer su labor, mostrando un escaso compromiso ocupacional. Por ello, podemos entender como el sentido de servicio tiene una correlación directa con el bienestar psicológico del trabajador, debido a que este tipo de comportamientos ineficientes suele llevar a obtener resultados negativos, debido a que disminuye las

motivaciones y el grado de responsabilidad del individuo, ocasionando un problema a su salud mental.

Otro de sus objetivos específicos fue hallar la correlación entre ciber pereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro, demostrando que existe correlación inversa entre ($\rho = -.323$, $p < .000$).

Estos resultados se comparan a nivel nacional con Abad (2019) quien analizó la correlación entre el burnout, el engagement académico y la procrastinación académica en estudiantes de una universidad privada limeña. Los hallazgos indican que a mayor agotamiento emocional mayor postergación de actividades ($r_s = -.20$, $p < .05$). En efecto, respecto a las dimensiones, la autorregulación académica se correlaciona positivamente con la competencia percibida ($r_s = .18$, $p < .05$) y engagement ($r_s = .22$, $p < .01$). Esta conclusión coincide con nuestros resultados, evidentemente esto puede deberse a que si el trabajador se siente frustrado con su actividad en la empresa, será más propicio a holgazanear usando cualquier cosa que tenga a su disposición, entre ellas los aparatos tecnológicos.

Adicionalmente a ello, dentro de los resultados internacionales, Berg y Roosen (2018) investigaron si la procrastinación y la recuperación en el trabajo pueden distinguirse empíricamente. Se escogió la variable recuperación en el trabajo debido a la similitud con bienestar psicológico, en este caso en el aspecto laboral, acercándose aún más a nuestra muestra. Los resultados arrojaron un $p < .01$, indicando una relación positiva entre la recuperación en el trabajo con el compromiso y el rendimiento laboral, mientras que la variable procrastinación no pudo obtener una relación significativa con ambas variables. Esto sugiere que la actividad no relacionada con el trabajo del empleado durante las horas de trabajo puede diferenciarse empíricamente. Adicional a ello, la recuperación en el trabajo se relaciono directamente con un óptimo rendimiento laboral. Esta cercanía de los resultados con los nuestros puede deberse a que usaron la Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) en una muestra parecida a la nuestra.

Además, de forma teórica estos resultados son reforzados por Garrett y Danzige (2008) quienes describieron la ciber pereza como el uso intencionado de los recursos

de internet para fines ajenos a los laborales, ocasionando su falta de rendimiento y disminuyendo a la par su bienestar psicológico. Estas declaraciones coinciden con el concepto usado en nuestra investigación, debido a que el uso de distractores electrónicos dentro de la jornada laboral puede ocasionar efectos negativos tanto como para el individuo como para la organización.

En adición a ello, este trabajo investigó sobre los niveles de procrastinación laboral en trabajadores de un Call Center en San Isidro, predominando el nivel muy bajo con el 26.6%, seguido del nivel bajo con el 25.9%, luego está el nivel muy alto con 22.2%, continuo está el nivel medio con 16.5% y finalmente el nivel alto con 8.9%.

Estos resultados se comparan a nivel nacional con Franco (2018), quien investigó la correlación entre la procrastinación y la inteligencia emocional en jóvenes con y sin trabajo. Los resultados mostraron un nivel bajo de procrastinación en trabajadores de 64.4%, mientras que hallaron un nivel alto 23.6%; demostrando que a mayor nivel inteligencia emocional, el nivel de procrastinación decrece. Esta semejanza con nuestros resultados podría confirmar nuestra hipótesis específica: a mayor bienestar psicológico baja el nivel de síntomas estresantes, por lo cual se evita las conductas disruptivas.

Adicionalmente a ello, dentro de los resultados internacionales, Smoletz (2019) investigó los efectos negativos de la procrastinación en la salud mental. Los resultados mostraron que la mayoría 54.2% reconoció postergar sus actividades por debajo del nivel promedio, mientras que el 45.8% de los participantes reportaron procrastinar un nivel superior al promedio. Esta diferencia en los niveles podría deberse a que en un ambiente laboral es mucho más difícil procrastinar, debido a la alta supervisión de los jefes.

Además, de forma teórica estos resultados son reforzados por Garcia (2011) que lo conceptualiza como un trastorno de la conducta que nos afecta en diferentes medidas, debido a que movemos horarios y situaciones que son vitales para nuestro personal, ocasionandonos muchas veces frustración y baja tolerancia a trabajar bajo presión. Al igual Garcia, nosotros demostramos que a niveles bajos de procrastinación

laboral, mejor será la productividad del empleado, debido a que su nivel de bienestar psicológico será más elevado.

Esta investigación también examinó los niveles de bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro, donde se impuso el nivel muy alto con el 88.0%, seguido del nivel bajo con el 5.7%, luego está el nivel alto con 3.2%, continuo está el nivel medio con 2.5% y finalmente el nivel bajo con 0.6%

Estos resultados se comparan a nivel nacional con Lizarraga (2020) quien estudió la asociación entre el afrontamiento del estrés y el bienestar psicológico. Los resultados mostraron un nivel alto de bienestar psicológico en los participantes con el 71.3% sucesivo del nivel medio con 28.7%; demostrando que a mayor bienestar psicológico, mayor afrontamiento al estrés. El estudio concuerda con nuestros resultados, puesto que un buen nivel de bienestar psicológico conlleva a un buen nivel de afrontamiento del estrés. En efecto, esto pudiera ocasionar que el sujeto desarrolle estrategias para combatir problemas que lo distraigan de sus objetivos, como es el caso de la procrastinación.

Aspée et al. (2021) investigaron la correlación funcional entre procrastinación académica y compromiso académico en jóvenes universitarios, se eligió la variable compromiso debido a que está directamente relacionada con un eficaz bienestar psicológico. Los hallazgos mostraron un nivel alto de compromiso académico con 49.51%, seguido de un nivel muy alto de 26.94%, luego está el nivel medio con 16.99% y finalmente el nivel bajo con 6.55%. Estos resultados podrían confirmar nuestra hipótesis específica, debido a que un nivel alto de rendimiento ocasiona un alto nivel bienestar psicológico, por consiguiente genera menores situaciones de procrastinación.

Además, de forma teórica estos resultados son reforzados por Diaz et al. (2006) quienes ven a esta variable como el motor que debe tener una persona para lograr el éxito personal. Los autores hacen hincapié en que el bienestar psicológico es el alto nivel de funcionamiento positivo que uno aspira a tener. Bajo este punto, podemos afirmar que niveles bajos de bienestar psicológico provocaría un pésimo funcionamiento a la hora de realizar actividades, conduciendo a actividades contraproducentes como la procrastinación.

VI. CONCLUSIONES

En primer lugar, se halló correlación inversa entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro ($\rho=-,313$, $p<.00$).

Además se halló correlación inversa entre la ciberpereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro ($\rho=-,281$, $p<.000$).

Asimismo se demostró la correlación inversa entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro ($\rho=-,323$, $p<.000$).

También se puede evidenciar los niveles de procrastinación laboral, donde preponderó el nivel muy bajo con el 26.6%, seguido del nivel bajo con el 25.9%, luego está el nivel muy alto con 22.2%, continuo está el nivel medio con 16.5% y finalmente el nivel alto con 8.9%.

Por último, se puede verificar los niveles de bienestar psicológico, donde predominó el nivel muy alto con el 88.0%, seguido del nivel bajo con el 5.7%, luego está el nivel alto con 3.2%, continuo está el nivel medio con 2.5% y finalmente el nivel bajo con 0.6%

VII. RECOMENDACIONES

La presente investigación sugiere a los trabajadores del área de Call Center evitar los aparatos electrónicos u objetos que puedan servir de distractores en el área laboral, hacer esto mejorará su productividad en la empresa y ser un mejor profesional.

Uno de los principales desencadenantes de la procrastinación es no tener las metas claras y no saber que hacer primero. Se anima a los trabajadores a tener sus actividades previamente organizadas, esto ayudará a tener objetivos específicos desde un comienzo.

Se recomienda a los jefes de área poder implementar talleres psicopedagógicos en contra de la procrastinación y técnicas de manejo de tiempo, esto con el fin de crear hábitos en contra de la ciber pereza y aumentar el sentido de servicio de sus trabajadores.

Implementar capacitaciones sobre el bienestar psicológico para desarrollar mayores motivaciones laborales en los trabajadores, realizando un constante seguimiento con profesionales en psicología para reforzar las conductas positivas.

Este trabajo de investigación permitirá servir como base para futuros trabajos académicos; se aconseja a los investigadores que investiguen más con la variable procrastinación laboral, sobre todo con sus 2 dimensiones: sentido de servicio y ciber pereza, puesto que hay muy pocos antecedentes sobre dicha índole. Se sugiere a la comunidad de psicología que puedan ampliar los niveles de muestra y población para aumentar mayores evidencias científicas.

REFERENCIAS

- Abad Gonzales, D.S. (2019). Procrastinación académica, Burnout y engagement académico en estudiantes de una universidad privada de Lima (Tesis para obtener el grado de maestría en Psicología Educativa). Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5433>
- Adanaque Columbus, K,M (2019). Bienestar psicológico y estrés laboral en los colaboradores de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Provincia de Sullana, 2019 (Tesis para obtener el grado de maestría en Gestión de Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61976>
- Ahmad, Z. (2019). Relationship between Procrastination, Job Performance and Mindfulness in Male and Female Employees: A Mediating Model. *European Online Journal Of Natural And Social Sciences*, 8(3), pp. 535-543. Retrieved from <https://european-science.com/eojnss/article/view/5746>
- Andrews, F. y Withey, S. (1976). *Social indicators of well being: American's perceptions of life quality*. New York: Plenum.
- Arón Svigilsky, Ana María y Milicic, Neva. (2004). *Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Santiago: Editorial Andrés Bello.
- Aspée, Juan, González, José, & Herrera, Yudi. (2021). Relación funcional entre procrastinación académica y compromiso en estudiantes de educación superior: una propuesta de análisis. *Perspectiva Educativa*, 60(1), 4-22. <https://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.60-iss.1-art.1116>
- Behar, D (2008) *Introducción a la Metodología de la Investigación* editorial Shalom
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Editorial Pearson – Colombia.

- Bradburn, N. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.
- Castro, S. El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. [Publicación periódica en línea]. *Revista interuniversitaria de formación 57 del profesorado*, 23(3): [23-29]. <http://www.redalyc.org/html/274/27419066004>; 2009.
- Casullo, M. (2006). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Chávez, S. (2008). *Bienestar Psicológico en Practicantes de Yoga*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) Sitio web de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45527-desafio-social-tiempos-covid-19>
- CONCYTEC. Memoria Institucional 2018 [Internet]. Gob.pe. [Consultado el 18 de marzo de 2021] <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/publicaciones/memoriainstitucional/item/233-memoria-institucional-2018>
- Condori, L. (2013). *Relación de autoeficacia ante el estrés, personalidad, percepción del bienestar psicológico y de salud con el rendimiento académico en universitarios* (Tesis de pregrado). http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3291/Condori_il%2082%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C. y Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las Escalas de Bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3255>.
- Diener, E., Wirtz, D., Biswas-Diener, R., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D. y Oishi, S. (2009). New measures of well-being. In *The Collected Works of Ed Diener*, Volume 3. The Netherlands: Springer.

- Franco Guanilo, R.L. (2018). Procrastinación e inteligencia emocional en jóvenes con y sin empleo. Distrito de Lima, 2017” (Tesis para obtener el grado académico de maestría en psicología organizacional). Universidad Nacional Federico Villareal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1971>
- Foro Económico Mundial. (2017). En Latinoamérica, las empresas no encuentran los trabajadores calificados que necesitan. <https://es.weforum.org/agenda/2017/03/enamerica-latina-las-empresas-buscan-trabajadores-mejor-cualificados/>
- García, A. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(223), 111-120.
- Garrett, KR y Danziger, JN (2008). Sobre el cyberslacking: Situación laboral y personal uso de internet en el trabajo. *Ciberpsicología y comportamiento*, 11, 287–292.
- Hernandez Cardenas, N,M (2020). Procrastinación académica, estrés académico y bienestar psicológico en estudiantes de psicología de una universidad privada de Chincha, 2020 (Tesis para obtener el grado de Maestría en Psicología Clínica). Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7822>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial Mc GrawHill.
- Hussain, M. M. ., & Ahmad , Z. (2021). Moderating Effect of Marital Status among Mindfulness, Procrastination and Job Performance of Employees. *Review of Education, Administration & LAW*, 4(1), 133-143. <https://doi.org/10.47067/real.v4i1.118>
- Infobae (2022) Salud mental en el Perú: Casos de depresión aumentaron un 12% en el 2021

<https://www.infobae.com/america/peru/2022/01/14/salud-mental-en-el-peru-caso-s-de-depresion-aumentaron-un-12-en-el-2021/>

Ignacio González López (2004). *Calidad en la Universidad. Evaluación e indicadores*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 164 pp.

Jurjen van den Berg & Sander Roosen (2018) Two faces of employee inactivity: Procrastination and recovery, *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 46:3, 295-307, DOI: 10.1080/10852352.2018.1470423

Keyes, C., Shmotkin, D., & Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022.

Lizarraga Carrasco, O, A (2020). *Bienestar psicológico y afrontamiento al estrés en internos de un penal del Callao* (Tesis para optar el Grado académico de Maestro en Psicología Clínica). Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8766>

Loukidou, L., Loan-Clarke, J. & Daniels, K. (2009). Boredom in the workplace: More than monotonous tasks. *International Journal of Management Reviews*, 11(4), 381-405.

Lluch, M. (2002). Evaluación Empírica de un Modelo Conceptual de Salud Mental Positiva *Salud Mental.*, 25(4), 42-55.

Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being*. New York, NY: Van Nostrand.

Minsa (2021) *Salud Mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia* <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2021/edicion-72/nota4/index.html>

Montero, D. y Fernández, P. (2012). *Calidad de vida, inclusión social y procesos de intervención*. Universidad de Deusto Digital.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). COVID-19 y el mundo del trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2020. [citado: 30 noviembre 2020]. <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm> [Links]

Organización Mundial de la Salud (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS.

<https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (2017). Depresión. Sitio web de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs369/es/>

Organización Mundial de la Salud (2019): La Salud Mental en el lugar de trabajo: Orientaciones a Nivel Mundial. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>

Organización Mundial de la Salud. (2020) Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS.

<https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

Páramo P. La investigación en ciencias sociales técnicas de recolección de información: Universidad Piloto de Colombia ; [Internet] 2017 [Consultado 26 abril 2021].

https://www.researchgate.net/profile/PabloParamoPhd/publication/310424711_La_Recoleccion_de_Informacion_en_las_Ciencias_Sociales_Una_aproximacion_integradora/links/582c8f4808ae138f1bfe2ea6/La-Recoleccion-de-Informacion-en-las-Ciencias-SocialesUna-aproximacion-integradora.pdf

Paulsen, R. (2015). Non-work at work: resistance or what? *Organization*, 22(3), 351–367.

- Rehman, Sana & Ali Syed, Zunair. (2019). Predictive relationship between Procrastination, Work stress and Mental Wellbeing among Bank Employees of Gujranwala. 79-85.
- Richaud, M. C. (2007). La ética en la investigación psicológica. Enfoques XIX, 1-2, 5-18.
- Roster, C.A.; Ferrari, J.R. (2020). Time is on My Side—or Is It? Assessing How Perceived Control of Time and Procrastination Influence Emotional Exhaustion on the Job. *Behav. Sci.* 2020, 10, 98. <https://doi.org/10.3390/bs10060098>
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Ryff, C (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *American Psychological Association*, Vol. 69, No. 4,7
- Sáenz, J; Arciniegas S (2019) Bienestar psicológico en adultos mayores institucionalizados/ Tesis de Licenciatura/Universidad cooperativa de Colombia
- Salehi, R. (2020). Efecto de ACT en la postergación del trabajo y el rendimiento laboral. *Asesoramiento preventivo* , 1(1), 33-46.
- Smoletz, F.G (2019) Academic Procrastination and its effects on Perceived Stress and Mental Well-Being : Are Compensatory Health Beliefs and Self-Compassion Mediators or Moderators of the relation between Academic Procrastination on Perceived Stress or Mental Well-being?
- Solórzano-Gonzales, P. (2019). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en adolescentes limeños. *CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud*, 4(1). <https://doi.org/10.35626/casus.1.2019.160>
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.

Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential selfregulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133 (1), 65-94.

Wang, B., Liu, Y., Qian, J. and Parker, S.K. (2020), Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, 70: 16-59. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia para proyectos de investigación

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y = f(x)
Procrastinación Laboral y Bienestar Psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro	PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro?	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar relación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: H1: Existe relación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro. H2: No existe relación entre la procrastinación laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H1: Existe relación entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro. H2: No existe relación entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro.</p> <p>H1: Existe relación entre la ciber pereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro. H2: No existe relación entre la ciber pereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (y): Procrastinación Laboral</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:				
a) ¿Existe relación entre el sentido de servicio y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro?		Determinar la relación entre la ciber pereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro.		<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (x): Bienestar Psicológico</p>
b) ¿Existe relación entre la ciber pereza y el bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center en San Isidro?		Determinar el nivel de procrastinación laboral en los trabajadores de un Call Center en San Isidro.		
c) ¿Cuál es el nivel de procrastinación laboral en los trabajadores de un Call Center en San Isidro?		Determinar el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de un Call Center en San Isidro.		
d) ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico en los trabajadores de un Call Center en San Isidro?				

Anexo 2 : Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA	BAREMOS
PROCRAS TINACIÓN LABORAL	Extensión en tiempo de las acciones orientadas al trabajo para realizar actividades que no tienen relación con su jornada laboral (Metin, 2016).	Los puntajes se obtienen de la suma de las pruebas Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS), donde se puede calificar el nivel de procrastinación como muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.	Sentido de servicio	Consiste en el evitamiento de las tareas laborales por más de una hora al día sin el propósito de perjudicar a otros o incluso a sus colegas; esto como producto de dos condiciones, pudiendo ser la escasa ética o identidad con su trabajo, o el desfase entre las funciones del trabajo y el potencial del trabajador.	Tomar largos descansos Pensar en otras cosas que no competen propiamente a su función de la organización	1,2,3,4, 5,6,7,9, 11 y 13	Ordinal, tipo Likert	Muy bajo: 2-11 Bajo: 12 - 19 Medio: 20- 25 Alto; 26 - 30 Muy Alto: 30 - 44
			Ciber pereza	Se refiere al uso de internet o tecnología móvil durante la jornada laboral con fines personales.	Actividad en línea que no concierne con las actividades de la jornada laboral	8,10,12 y 14		
BIENESTAR PSICOLÓGICO	El desarrollo de las capacidades y crecimiento personal en donde la persona muestra indicadores que reflejan un funcionamiento positivo Ryff (1995).	Se utiliza la definición de medida dada por el instrumento: Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.	Autoaceptación	Evalúa el nivel de conciencia y aceptación de los valores personales.	Autoestima	Ítems directos: 1,7,8,11, 16,22,30	Ordinal, tipo Likert	Muy bajo: 0 - 79 Bajo: 80 - 90 Medio: 91 - 110 Alto: 111-119 Muy Alto: 120 a más
			Relaciones Positivas	Capacidad de mantener relaciones cercanas con los demás, teniendo como base la confianza y la empatía	Relaciones sociales	Ítems directos: 2,13,15, 17,27,34		
			Autonomía	Grado en que las personas mantienen su independencia y autoridad personal	Autodeterminación	Ítems directos: 3,5,10,23		
			Dominio del Entorno	La capacidad de la persona para crear o seleccionar entornos que le favorezcan a satisfacer sus deseos y necesidades personales.	Habilidad para crear entornos favorables	Ítems directos: 6,18,25, 28,32,35		
			Propósito en la vida	Describe la capacidad para tener metas en la vida y un sentido de direccionalidad.	Percepción del futuro	Ítems directos: 9,12,14, 19,20,24, 29,31		
			Crecimiento personal	Alude al proceso de la persona del desarrollo de su potencial, a través de nuevas experiencias y mejoras constantes.	Necesidad de marcarse metas	Ítems directos: 4,21,26, 33		

Anexo 3 : Alfa de Cronbach

1. Confiabilidad -

Confiabilidad de Procrastinación Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	14

En la tabla se puede apreciar la consistencia interna de la prueba donde se encontró una confiabilidad de .926, esto demuestra que es altamente aceptable.

2. Confiabilidad -

Confiabilidad de Bienestar Psicológico

Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	35

Según el alfa de Cronbach indica que la fiabilidad del total de número de elementos que tiene la prueba es de .972, lo cual representa una confiabilidad garantizada.

Anexo 4: Instrumentos de evaluación

ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

EDAD: _____ **SEXO:** FEMENINO () MASCULINO ()

A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad.

Su respuesta puede determinarlo marcando una equis (X).

ÍTEMS	Totalmente desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						
5. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
6. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.						
7. Reconozco que tengo defectos.						
8. Reconozco que tengo virtudes.						
9. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
10. Sostengo mis decisiones hasta el final						
11. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						

13. Puedo confiar en mis amigos.						
14. Cuando cumplo una meta, me planteo otra.						
15. Mis relaciones amicales son duraderas.						
16. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
17. Comprendo con facilidad como la gente se siente.						

	Totalmente desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
18. Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles						
19. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí						
20. Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo						
21. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
22. En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo.						
23. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen						
24. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
25. Tengo la capacidad de construir mi propio destino						
26. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
27. Mis amigos pueden confiar en mí						
28. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						

29. Tomo acciones ante las metas que me planteo						
30. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
31. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
32. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
33. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
34. Es importante tener amigos						
35. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						

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	Frecuentemente	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 termino 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 relacionadas 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 a modo de entretenimiento.								

Anexo 5: Autorización de los autores de los instrumentos para su uso

ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF



THERESA M BERRIE 22 feb.
para mí ▾



Greetings,

Thanks for your interest in the well-being scales.
I am responding to your request on behalf of Carol Ryff.
She has asked me to send you the following:

You have her permission to use the scales for research
or other non-commercial purposes.

They are attached in the following files:

"Ryff PWB Scales" includes:

- psychometric properties
- scoring instructions
- how to use different lengths of the scales
(see note about the 18-item scale, which is not recommended)

"Ryff PWB Reference Lists" includes:

- a list of the main publications about the scales
- a list of published studies using the scales

I require permission Recibidos

Kevin Nicson Cornejo Gómez lun, 07 feb 5:26

Good afternoon, Dr. Metin, I am Kevin Nicson Cornejo Gómez a student of psychology. I addressed to you to request your permission to use the procrastination scale PAW.

Metin, U.B.(Baran) para mí jue, 24 feb 8:06

inglés > español Traducir mensaje Desactivar para: inglés

Dear, Kevin Nicson Cornejo Gómez,
You can use the PAW for your research and you have my permission. Hope you achieve your research goals.
Kind regards.

*U. Baran Metin, MSc
PhD Candidate at Utrecht University
Social, Health and Organizational Psychology Department
T: +31 (0)6 12546501
A: Martinus J. Langeveldgebouw, Heidelberglaan 1, Room G1.15
W: <http://staff.fax.uu.nl/index.php/ubmetin>*

Anexo 6: Enlace de recopilación a través del formulario google forms

The screenshot shows a Google Forms survey in a browser window. The title is "Procrastinación Laboral y Bienestar Psicológico en Trabajadores de un Call Center en San Isidro". The description states: "El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación significativa entre la Procrastinación y Bienestar Psicológico, sus respuestas serán anónimas y se procura confidencialidad de los resultados; los cuáles serán únicamente para fines académicos. En caso haya alguna duda favor de comunicar a enidmariana.1997@outlook.es o kevinpsicologia1547@gmail.com". Below the description, there is a Google login prompt: "Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información" and a red asterisk indicating a required field: "*Obligatorio". The first question is "¿Desea usted participar voluntariamente en el presente cuestionario?*" with radio button options for "Si" and "No". The second question is "Sexo*" with radio button options for "Femenino" and "Masculino". A button labeled "Solicitar acceso de edición" is visible in the bottom right corner of the form area. The browser's address bar shows the URL: "docs.google.com/forms/d/1GRmskDdzj7ToY2010AANOpYkURIC2UofYYikkQ8Kj00/viewform?edit_requested=true". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 09:09 on 28/04/2022.

Enlace de Google Form para el recojo de información:

https://docs.google.com/forms/d/1GRmskDdzj7ToY2010AANOpYkURIC2UofYYikkQ8Kj00/viewform?edit_requested=true

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le invita a participar del estudio llevado a cabo por Kevin Cornejo Gomez y Enid Zevallos como parte de nuestra investigación de la facultad de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo. La aplicación se realiza como parte de su formación académica y se encuentra bajo la supervisión del profesor asesor Davis Velarde Camaqui.

1. Esta aplicación implica una sola sesión en la que se le pedirá responder los cuestionarios los cuales no resultan perjudiciales a su integridad personal ni laboral. Es decir, este estudio NO tiene vínculo con evaluaciones de desempeño o algún prejuicio.
2. Los resultados del estudio serán discutidos con fines de aprendizaje manteniendo siempre el anonimato de las participantes.
3. El investigador no brinda ningún tipo de resultados a los participantes ni a ninguna autoridad por tratarse de un proceso de aprendizaje que sigue los lineamientos éticos de confidencialidad y anonimato.
4. Usted podrá retirarse del proceso aun comenzada la aplicación si así lo desea, sin ningún perjuicio.
5. Con su firma, acepta de manera voluntaria participar en el estudio sobre: **Procrastinación laboral y Bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center de San Isidro de la ciudad de Lima, 2022.**

Se le agradece por su gentil participación, para cualquier información adicional, usted puede comunicarse al correo cadmus47@hotmail.com con Kevin Cornejo Gomez.

Firma de la participante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELARDE CAMAQUI DAVIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Procrastinación laboral y Bienestar psicológico en trabajadores de un Call Center de San Isidro de la ciudad de Lima, 2022

", cuyos autores son CORNEJO GOMEZ KEVIN NICSON, ZEVALLOS DEGREGORI ENID MARIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELARDE CAMAQUI DAVIS DNI: 70030097 ORCID 0000-0001-9064-7104	Firmado digitalmente por: DVELARDEC el 21-07- 2022 17:48:13

Código documento Trilce: TRI - 0358435