



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un Call Center  
del distrito de Magdalena, Lima, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Castillo Pozo, Maria de los Angeles (orcid.org/0009-0000-9369-2728)

Díaz Díaz, Anthony Augusto (orcid.org/0000-0003-3938-0875)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**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 - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un Call Center del distrito de Magdalena, Lima, 2024", cuyos autores son DIAZ DIAZ ANTHONY AUGUSTO, CASTILLO POZO MARIA DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 12 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELARDE CAMAQUI DAVIS <b>DNI:</b> 70030097 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9064-7104	Firmado electrónicamente por: DVELARDEC el 13- 08-2024 00:05:34

Código documento Trilce: TRI - 0859091





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, DIAZ DIAZ ANTHONY AUGUSTO, CASTILLO POZO MARIA DE LOS ANGELES estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un Call Center del distrito de Magdalena, Lima, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANTHONY AUGUSTO DIAZ DIAZ DNI: 70747110 ORCID: 0000-0003-3938-0875	Firmado electrónicamente por: ADIAZDI01 el 12-08-2024 17:25:03
MARIA DE LOS ANGELES CASTILLO POZO DNI: 75245073 ORCID: 0009-0000-9369-2728	Firmado electrónicamente por: MACASTILLOPO el 12-08-2024 17:19:13

Código documento Trilce: TRI - 0859093



## **Dedicatoria**

Todo este esfuerzo está dedicado a mis padres, quienes son mi mayor motivo para seguir adelante siendo mi mayor fuente inagotable de compromiso y superación.

**María de los Angeles Castillo Pozo.**

A mis padres. Ellos me dieron la base que me permitieron poder llegar a ser la persona que soy ahora. Por haberme apoyado en cada uno de mis pasos, por la motivación constante y su amor incondicional.

Este y absolutamente todos mis logros son y serán siempre en su honor.

**Anthony Augusto Diaz Diaz**

## **Agradecimiento**

A Dios, quién nos ha guiado y nos ha brindado su fortaleza para seguir adelante.

A nuestras familias, por todo su apoyo incondicional durante todo este proceso. A nuestros asesores Dr. Davis Velarde y la Dra. Luz Copaja, por su dedicación y apoyo incondicional en la elaboración de nuestra tesis.

Y a nuestros amigos y compañeros por ser parte de este camino.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad de los Autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	34

## Índice de tablas

Tabla 1	Correlación entre procrastinación laboral y estrés laboral	16
Tabla 2	Correlación entre la procrastinación laboral y las dimensiones superiores y recursos, organización y equipo de trabajo.	16
Tabla 3	Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones ciber pereza y sentido de servicio.	17
Tabla 4	Análisis descriptivo de las entrevistas estructuradas	18
Tabla 5	Niveles del estrés laboral y la procrastinación	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024. La metodología utilizada fue de tipo básica con un enfoque mixto de diseño correlacional no experimental y con corte transversal, la muestra estuvo constituida por un total de 150 teleoperadores de un call center de Magdalena, de quienes sus edades oscilan entre los 18 a 45 años siendo 30 años la edad con mayor frecuencia en los participantes. Los resultados evidencian que existe relación positiva significativa de grado alto entre procrastinación y estrés laboral ( $p < .005$ ). De esta manera se comprueba la hipótesis. Entre los resultados se evidencio que las variables entre Procrastinación y Estrés laboral existe correlación de manera directa y fuerte ( $Rho = .721$ ) y existe una asociación entre la Procrastinación laboral y las dimensiones del estrés laboral, especificadas en superiores ( $Rho = .741$ ) y organización y equipo de trabajo ( $Rho = .686$ ), se evidencia que sí existe una asociación entre el estrés laboral y las dimensiones de la procrastinación laboral, especificadas ciber pereza ( $Rho = .655$ ) y sentido de servicio ( $Rho = .716$ ).

**Palabras clave:** Estrés laboral, Procrastinación, call center, teleoperadores.

## Abstract

Procrastination is a behavior that affects workplace productivity and could lead to episodes of stress among workers due to not meeting set goals. Considering that call center workers are under additional pressure due to the performance goals they are subjected to and are strictly supervised, the main objective is to determine how procrastination impacts stress levels in call center operators in Magdalena. A mixed-method approach was used with a sample of 120 call center operators, aged between 18 and 45 years old. The Occupational Stress Scale from the ILO-WHO and the Work Procrastination Scale (PAWS) were used, both of which demonstrated high reliability ( $\omega > 0.9$ ) and good model fit according to confirmatory factor analysis performed on the sample (CFI, TLI  $> 0.9$ ; SRMR  $< 0.05$ ; RMSEA  $< 0.08$ ). The results show that there is a significant association between procrastination and occupational stress as well as with its dimensions ( $p < 0.001$ ), being in all cases a direct and high correlation ( $\rho > 0.6$ ) and with a large effect size ( $r^2 > 0.4$ ). In other words, high levels of stress are largely explained by procrastinatory behavior.

**Keywords:** work stress, procrastination, call center, telemarketers.

## I. INTRODUCCIÓN

La población económicamente activa (PEA) se ha visto vulnerada tras sufrir un periodo de pandemia, generando grandes pérdidas a nivel económico, de producción y de capital humano, teniendo picos en los índices de estrés, tal como lo detalla la Asociación Americana de Psicología (APA, 2022) refiriendo que un 22% de trabajadores estadounidenses presentan picos de estrés elevados, mientras que 43% sufre un nivel intermedio. Igualmente, ello se configura como un factor principal vinculado al contexto organizacional, representando un peligro constante en personas y organizaciones, dado su comorbilidad con otras enfermedades mentales (APA, 2022; Palagini et al., 2022) y el elevado costo en jornadas laborales (Gamero, 2010). Por otro lado, La procrastinación laboral puede tener múltiples consecuencias negativas, tanto para el individuo como para la organización. A nivel personal, puede provocar estrés, ansiedad, sentimientos de culpa, baja autoestima y una disminución en el rendimiento laboral. A nivel organizacional, puede resultar en retrasos en la finalización de proyectos, disminución de la productividad, aumento de costos, deterioro de la calidad del trabajo y conflictos interpersonales (Steel, 2007).

Ante ello, se define al estrés en las organizaciones como una enfermedad peligrosa, dado que afecta los recursos emocionales, fisiológicos, cognitivos y conductuales, aumentando las dificultades en las actividades organizacionales y aumentando los factores de riesgo psicosociales (Buitrago et al., 2021). En otras palabras, la Organización-Internacional-del-Trabajo (OIT, 2016) lo define como una reacción emotiva – físico ante un desequilibrio entre las demandas del trabajo y las propias herramientas del colaborador.

En este sentido, a nivel mundial, la OIT (2022) evidenció que un 82% de trabajadores del sector formal experimentaron mayor estrés, mientras que un 56% del sector informal estuvo expuesto a mayor estrés durante el tiempo de pandemia. A esto se suma que, la Organización Mundial-de-la-Salud (OMS) y la OIT (2022) refieren que 60% de la población es parte de la PEA y que un 15% se encuentra agobiado por enfermedades mentales, teniendo un costo de 12 billones en permisos y ausentismo y 1 trillón a nivel general, desarrollando un decrecimiento económico en varios sectores económicos. De la misma manera, la OIT (2022) informa que dentro del periodo 1921 y 2021 las investigaciones han cambiado de paradigma con relación

a las actividades relacionadas con el sector organizacional, siendo actualmente los temas con mayor investigación la ampliación e implementación de espacios tecnológicos; como consecuencia a ello, se evalúa que habrá un aumento sustancial en la horas de navegación en la red, generando mayores problemas en los trabajadores a nivel físico (dolores de espalda, irritación de visión, sedentarismo), aumentando los riesgos siempre y cuando no se ajusten las medidas ergonómicas de protección al usuario.

La procrastinación laboral es un fenómeno extendido a nivel mundial que afecta a personas en diferentes industrias y culturas. Sin embargo, la epidemiología específica de la procrastinación laboral a nivel global puede ser difícil de cuantificar debido a la naturaleza subjetiva del comportamiento y las diferencias culturales en la percepción y expresión de este fenómeno. A pesar de ello, varios estudios han proporcionado una visión general de la prevalencia y los factores asociados con la procrastinación laboral en diferentes contextos geográficos (Díaz, 2019)

Por otra parte, a nivel de Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) refiere que el tiempo de vida ajustados con relación a la discapacidad (AVAD), los trastornos mentales representan el 19%, es decir que el estrés, la ansiedad, depresión y otros trastornos están generando un impacto grande en el producto bruto interno (PBI), aumentando el coste de vida y manufactura, lo cual genera mayores gastos a nivel de región (Ruiz et al., 2017). De igual manera, la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2023) describe que 11% de trabajadores colombianos suelen sentirse bajo presión, 6% se perciben incapaz de solucionar sus propios problemas y procrastinan, 5% perdió el sueño a causa de las preocupaciones excesivas y 3% vive con tristeza o depresión. Paralelamente, la OISS (2021) refiere que 30% de trabajadores conviven con estrés en sus ambientes laborales, lo cual representa un total de 20 000 millones de pérdidas anuales.

Luego, a nivel nacional, el Perú también muestra una realidad semejante a la exterior, donde se han reportado alrededor de 54.6% de personas que han sufrido problemas para conciliar el sueño, mientras que, en Lima, un 52.2% de personas ha sido víctima de estrés, oscilando entre moderado y severo, a causa de la pandemia vivenciada, estos datos fueron recogidos por el Ministerio de Salud (El Peruano, 2021).

Por otra parte, a nivel regional, El Peruano (2023) publicó un boletín donde exponía que el estrés laboral se ha convertido en un problema frecuente dentro de las organizaciones en toda Lima Metropolitana, siendo 7 de cada 10 personas las que conviven con este malestar. Aparte, las personas afectadas por este malestar refieren experimentar depresión (23%), aumento de errores y disminución de su productividad (30%), desperdiciar tiempo de productividad (25%), concluyendo en una tentativa de abandono de tareas.

Así mismo, a nivel local, los teleoperadores del Call Center refieren cierta disconformidad con relación a las tareas que realizan, ya que se ven afectados por la presión que ejercen sus superiores y la interacción con los clientes, generando sentimientos de desgano, aumento de tardanzas o faltas y dificultad para llegar a las metas propuestas.

De acuerdo con las estadísticas el estrés laboral se ha acrecentado en las empresas, teniendo como resultado una disminución en la satisfacción laboral y bienestar personal; por otra parte, como respuesta común ante este malestar han aumentado las conductas evitativas de aplazamiento de actividades, mejor conocidas como procrastinación laboral. Por ello, se establece como principal interrogante ¿Qué relación existe entre la procrastinación y el estrés laboral en teleoperadores de un call center en el distrito de Magdalena, 2024?

A esto se suma la justificación práctica, dado que se brindará recomendaciones para mejorar el contexto de los encuestados y obtener mejores resultados tanto a nivel laboral como productivo. Luego, la justificación teórica se desarrolla en función al marco teórico evaluado y la contrastación con otras teorías, confirmando o negando su desarrollo en base a los resultados obtenidos; la justificación metodológica se resuelve implementando aportes psicométricos, como la medición de las variables procrastinación y estrés laboral. Por último, la justificación social plantea un uso apropiado de los datos para la realización de programas para la intervención temprana direccionados a disminuir los picos de estrés en las empresas de telecomunicaciones.

Así mismo, el objetivo general será determinar la relación entre procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call center en el distrito de Magdalena, 2024. Paralelamente, los objetivos específicos responden a: a) determinar relación entre la

procrastinación y la dimensión superiores recursos; b) determinar la relación entre procrastinación y la dimensión y organización equipo de trabajo; c) determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión ciber pereza; d) determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión: sentido de servicio.

En última instancia, la hipótesis general es que existe correlación significativa entre procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call en el distrito de Magdalena, 2024. Así mismo, las hipótesis específicas son a) existe asociación con significancia estadística entre procrastinación y la dimensión clima organizacional; b) existe asociación con significancia estadística entre procrastinación y la dimensión estructura organizacional; c) existe asociación con significancia estadística entre estrés laboral y la dimensión-sentido de servicio; d) existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión ciber pereza.

En este sentido, es necesario realizar una revisión de la literatura actual con la finalidad de complementar o mejorar la metodología implementada.

A nivel internacional se cuenta con las publicaciones de Qu et al. (2022), quienes plantearon como objetivo investigar el rol mediador del estado emocional en función del estrés y la-procrastinación. Responde a un diseño transversal, no-experimental con alcance\_correlacional. Accedieron a una muestra de 995 aplicantes de medicina de China (34.37% hombres, 65.63% mujeres) y el muestreo fue aleatorio simple. Los instrumentos aplicados Maslach-Burnout-Inventory-Student-Survey (MBI - SS), Aitken Procrastination Inventory (API) y General Academic Emotion Questionnaire for College Students (GAEQ). Los resultados fueron una correlación directa y significativa entre el estrés laboral y la procrastinación ( $r=.708$ ;  $p<.01$ ). Se concluyó que el estado emocional es una variable mediadora entre el estrés laboral y la procrastinación.

Yang et al. (2022) estudiaron el rol mediador de la procrastinación y el estrés laboral (EL) en los síntomas depresivos. El estudio estuvo diseñado bajo un modelo transversal con alcance correlacional, la muestra estuvo compuesta por 586 participantes con edades superiores a los 20 años ( $M=20.26$ ;  $DE=1.78$ ) provenientes de China, los cuales fueron escogidos por un muestreo no probabilístico por conveniencia (334 hombres y 252 mujeres). Finalizaron con una correlación directa significativa EL y la procrastinación ( $r=.215$ ;  $p<.01$ ). El estudio concluyó que la

actividad física influye de manera indirecta en el estrés auto percibido y la procrastinación.

Deng et al. (2022) estudiaron el rol mediador de la procrastinación y EL en los síntomas depresivos. El estudio estuvo diseñado bajo un modelo transversal con alcance correlacional, la muestra estuvo compuesta por 913 participantes con edades entre 18 y 24 años ( $M=20.26$ ;  $DE=1.78$ ) provenientes de china, los cuales fueron escogidos por un muestreo no probabilístico por conveniencia (46% hombres y 54% mujeres). Los instrumentos utilizados fueron el Depression Anxiety Stress Scale y Ruminative Responses Scale. Los resultados demostraron que existe una correlación directa y significativa entre el EL y la procrastinación ( $r=.44$ ;  $p<.01$ ). El estudio concluyó que el estrés se ve potenciado por las conductas procrastinadoras.

Arenas et al. (2022) investigaron la relación entre el EL y la procrastinación. El estudio estuvo diseñado bajo un modelo transversal con alcance correlacional, la muestra estuvo compuesta por 411 participantes con edades entre 18 y 60 años ( $M=38.5$ ;  $DE=0.5$ ) provenientes de Brasil, los cuales fueron escogidos por un muestreo no probabilístico por conveniencia (309 mujeres y 126 hombres). Los instrumentos utilizados fueron el Copenhagen Burnout Inventory e Irrational Procrastination Scale (IPS). Los resultados demostraron que existe una correlación directa y significativa entre el EL y la procrastinación ( $r=.54$ ;  $p<.01$ ). El estudio concluyó que el EL se ve potenciado por las conductas procrastinadoras.

Turhan et al. (2022) exploraron la relación entre el estrés y la procrastinación. El estudio estuvo diseñado bajo un modelo transversal con alcance correlacional, igualmente, la muestra estuvo compuesta por 597 participantes con edades entre los 20 y 35 años ( $M=22.74$ ;  $DE=2.88$ ), donde 395 fueron mujeres y 202 hombres, provenientes de Alemania. Los resultados demostraron que la correlación fue directamente significativa ( $r=.32$ ;  $p<.01$ ). En conclusión, la procrastinación se eleva cuando hay niveles altos de estrés.

Ma et al. (2021) exploraron la relación entre la adicción al celular, la procrastinación y el EL. Esta investigación estuvo diseñada bajo un modelo transversal con alcance correlacional, igualmente, la muestra estuvo compuesta por 220 participantes con edades entre los 20 y 35 años (6.4% hombres, 93.6% mujeres) provenientes de China. Los resultados demostraron que 39.1% refieren niveles bajos,

54.1% niveles intermedios y 6.8% niveles altos de estrés, por otra parte, 8.2% refieren altos niveles de procrastinación, 64.5% niveles promedios y 27.3% niveles bajos. Análogamente, la correlación fue directamente significativa ( $r=.334$ ;  $p<.01$ ). En conclusión, se presentaron niveles elevados de EL y procrastinación, igualmente, la adicción al celular y la procrastinación afectan directamente sobre el desarrollo de EL.

Ma et al. (2020) exploraron la asociación entre el uso del celular y el EL. El estudio estuvo diseñado bajo un modelo transversal-correlacional y la muestra estuvo compuesta por 366 enfermeras provenientes de China (4.9% hombres y 95.1% mujeres) con edades oscilando entre los 20 y 28 años ( $M=23.03$ ;  $DE=1.59$ ). Los instrumentos implementados fueron el Mobile Phone Addiction Index (MPAI) y Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI - HSS). Los resultados demostraron que 60.93% refieren niveles altos de cansancio emocional, 74.04% niveles altos de despersonalización y 95.4% presentan niveles bajos de realización personal, además, la correlación fue de manera directa – estadísticamente significativa ( $r=.331$ ;  $p<.01$ ).

A nivel nacional, se encuentran trabajos como el de Quinteros (2021) que proponen un objetivo correlacional entre el EL y la procrastinación. El estudio fue planteado como un tipo básico con un diseño no-experimental – transversal, con una población de 210 colaboradores provenientes de Ica (171 hombres, 39 mujeres) y una muestra de 137 colaboradores (115 hombres, 22 mujeres). Los principales resultados demostraron que el EL se correlaciona de manera directa con el sentido de servicio ( $r=.187$ ;  $p<.05$ ) y ciber pereza ( $r=.30$ ;  $p<.01$ ), por otra parte, la procrastinación laboral se correlaciona de manera directa con el clima organizacional ( $r=.30$ ;  $p<.01$ ), territorio organizacional ( $r=.232$ ;  $p<.01$ ). Se concluye que los colaboradores presentaron niveles altos de estrés y que la correlación entre estrés y procrastinación laboral es directa.

Lauracio y Lauracio (2020), quienes establecieron como objetivo identificar los niveles y la asociación entre la procrastinación y EL. Este estudio fue planteado bajo un diseño descriptivo – correlacional, con una población de 21 profesionales de la salud mental pertenecientes al Centro de Salud Vallecito (Puno) y dado que la población era pequeña no implementaron muestreo alguno. Los principales resultados demostraron que 57.2% presenta niveles bajos y 7.1% niveles altos de

agotamiento emocional, 42.9% presenta niveles promedio de despersonalización y 78.6% niveles bajos de realización personal. Por otra parte, el 16% de los profesionales se auto percibe como procrastinador, igualmente, la correlación no fue estadísticamente significativa ( $r=.06$ ;  $p=.786$ ). Se concluyó que los profesionales de salud presentan niveles intermedios de EL ( $M=7.09$ ;  $DT=2.37$ ), sin embargo, no desarrollaron conductas que ponen en riesgo su eficacia laboral, como la procrastinación, siendo percibido un desempeño laboral alto ( $M=35.71$ ;  $DT=.67$ ).

Mamani y Hermoza (2020), quienes plantearon como objetivo determinar la relación entre EL y procrastinación laboral (PL). El estudio fue planteado como un tipo correlacional - descriptivo con un diseño no-experimental-transversal, con una población de 120 efectivos policiales de Cusco (edades entre 25 a 59 años). Los principales resultados demostraron que el estrés laboral se correlaciona de manera directa con la procrastinación laboral ( $r=.228$ ;  $p<.01$ ), asimismo, con el sentido de servicio ( $r=.127$ ;  $p>.05$ ) y ciber pereza ( $r=.244$ ;  $p<.01$ ), por otra parte, la asociación fue directa ( $r=.25$ ;  $p<.01$ ), falta de cohesión ( $r=.20$ ;  $p<.01$ ). Se concluye, que los efectivos policiales presentaron niveles altos de estrés y que la correlación entre estrés y procrastinación laboral es directa.

Ramírez y Jamanca (2020) propusieron como objetivo identificar la relación entre EL y la PL. El estudio fue planteado bajo un correlacional, con 217 docentes ( $M=57$  años;  $DE=3.54$ ) de 64% varones y 36% mujeres, pertenecientes a una universidad nacional de Ancash; la muestra fue obtenida por un muestreo no aleatorio simple. Con relación a los instrumentos, se aplicó el Cuestionario de Estrés Ocupacional (CEO) y el Cuestionario de Capacidad de Trabajo Percibida (CTP). Los principales resultados demostraron que 52% refieren estrés crónico, 25% estrés episódico y 23% estrés agudo. Con relación a las conductas de riesgo, el factor de procrastinación refirió un 60% mientras que 25% refirieron constantes ausentismos y 15% enfermedades. Por otra parte, en un cuadro cruzado, los docentes que tienen estrés crónico perciben su capacidad para el trabajo pobre (38%), refiriendo ausentismo y procrastinación. Por último, la correlación es inversamente significativa ( $r=-.594$ ;  $p<.00$ ). Se concluyó que EL se relaciona de manera moderada e inversa, con significancia estadística, en docentes de una universidad nacional en la provincia de Ancash.

Hurtado (2020) propuso como objetivo determinar la relación entre resiliencia y EL, para ello se desarrolló una metodología no experimental de corte transversal y con alcance correlacional. La población estuvo compuesta por 60 trabajadores de 3 empresas (edad media = 29; DE=7.80), con presencia de 73.33% de mujeres y 26.67% hombres, asimismo, el muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia. Los principales resultados fueron que 30% presentan estrés laboral, 10% presentan tendencia a desarrollar estrés laboral, 11% se encuentra en riesgo de desarrollar estrés laboral y 48.33% no presenta. Asimismo, 45% presentan alto cansancio emocional, 36.67% alta despersonalización y 13.33% alta realización personal. También se evaluó una asociación inversa entre el EL y la resiliencia ( $p=.03$ ). Se concluyó que, la resiliencia y el EL se correlacionan de manera inversa y con significancia estadística, en otras palabras, el desarrollo o no de resiliencia es un factor de riesgo o protección contra el EL.

Luego, para una mejor interpretación de ambas variables se delimitará conceptualmente y se referirá las bases teóricas que sustentan su estudio. Así pues, el EL es definido como una consecuencia multifactorial de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, donde el entorno laboral termina sobrepasando las respuestas adaptativas del individuo, detonando en malestares físicos, psicológicos y sociales (Patlán, 2019). Igualmente, Selye (1976) explica que el estrés parte de una activación emotiva, siendo una experiencia negativa del individuo que lo predispone para la huida o confrontación, estas fuerzas son constantemente estimuladas por experiencias externas al sujeto. Indicadores de esta etapa son la hiperventilación, aumento de la presión sanguínea y taquicardia; luego, la segunda etapa se ve caracterizada por la parsimonia del organismo, el cuál adquiere nuevas respuestas adaptativas frente al estrés, sin embargo, la tercera etapa se desarrolla cuando las respuestas adaptativas no fueron suficientes. Indicadores de esta tercera etapa son la fatiga y la sensación de alerta constante.

Con relación a la teoría, el modelo cognitivo transaccional estipula que el estrés proviene de la interacción entre el sujeto y su medio, enfocándose en la perspectiva del individuo si lo considera una amenaza o está bajo control, desarrollando habilidades que buscan mantener su estabilidad emocional – física. Es decir, el estrés se desarrolla en dos procedimientos paralelos, en primera instancia cuando el sujeto interioriza las dificultades y las considera de suma importancia para su desarrollo o si

no son necesarias de afrontar y en segunda instancia cuando los estresores ambientales son interiorizados y se evalúa en función de la adaptabilidad si el sujeto será capaz de superar y fallará (Floria, 2013; Lazarus y Folkman, 1984).

Las dimensiones del estrés laboral se dividen en 7 factores. El primero denotado como ambiente laboral, el cual es definido como la conducta que el individuo desarrolla estando en un contexto organizacional. El segundo denominado como estructura organizacional, hace referencia a las normas y reglas establecidas dentro de la organización. En tercer lugar, se tiene al contexto territorial, el cual hace referencia al lugar físico. El cuarto factor denominado tecnología que es el conjunto de materiales necesarios para la realización de la tarea. Por otra parte, el quinto factor es liderazgo, pieza importante para lograr la identificación con la cultura de la organización. Por último, el sexto es dimensiones de apoyo y el séptimo, integración, los cuales abarcan la parte social e interacción interpersonal en la organización, respectivamente (Lewin, 1951; OIT, 2013). La procrastinación laboral se define como la conducta de extender los tiempos para la realización las tareas, en especial aquellas que requieren mayor esfuerzo o son de gran importancia, dado que requieren un sobre esfuerzo o generan algún malestar en el individuo (Díaz, 2018).

La teoría que fundamenta la procrastinación se basó en el modelo de Baker, donde el miedo juega un rol mediador en el desarrollo de las actividades del trabajador. Desde esta perspectiva, los trabajadores suelen aplazar sus tareas en relación a la dificultad o demanda, aunado a ello, los antecedentes de fracaso que acompañan al individuo generarán que procrastine (Lay, 1986). Complementando esta teoría, se presenta el modelo motivacional, es decir, que un trabajador presentará mayor eficiencia y productividad con relación a la remuneración o el reforzador que se le brinde en función de la tarea completada, caso contrario, el fracaso de las tareas y los castigos recibidos por ello generarán que desarrolle un comportamiento procrastinador (Rothblum, 1990).

Otra teoría que ha recibido una atención significativa en la investigación sobre procrastinación laboral es la Teoría del Autodeterminación (Self-Determination Theory [SDT]). Esta teoría propuesta por Deci y Ryan (1985, 2000) se centra en la motivación intrínseca y extrínseca, así como en la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y relación. Según la SDT, la procrastinación

puede surgir cuando las personas experimentan una falta de autonomía o competencia en sus tareas laborales, lo que lleva a una disminución de la motivación intrínseca y al aumento de comportamientos evasivos. Otra contribución teórica proviene de la Teoría del Autocontrol de la Procrastinación desarrollada por Steel (2007). La cual postula que la procrastinación surge de un conflicto entre dos sistemas de autocontrol: el sistema impulsivo, que busca gratificación inmediata y evita el esfuerzo, y el sistema reflexivo, que planifica y toma decisiones a largo plazo.

Para finalizar, los factores de la procrastinación se dividen en sentido al servicio, definido como la evitación consciente de las actividades sin que estas perjudiquen de alguna manera a la empresa o los compañeros de trabajo y ciber pereza, definido como el exceso del uso de redes sociales o tiempo de ocio en un horario.

## II. METODOLOGÍA

Es denominado básico, ya que se procederá de la recolección de información provenientes de fuentes primarias que buscarán un fin práctico (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [Concytec], 2018; Sánchez et al., 2018;).

Es no experimental con alcance correlacional, puesto que no se ejercerá alguna fuerza sobre las variables observadas para alterar su comportamiento y se medirá la asociación natural en un ambiente observable (At et al., 2013; Concytec, 2018).

De la misma forma, el diseño de investigación también corresponde a un modelo mixto, ya que se procede a recolectar información desde un modelo cuantitativo y cualitativo, ya que de esta manera se potenciará el entendimiento de ambas variables estudiadas (Pereira, 2011).

La primera variable, el estrés laboral, se refiere a la tensión acumulada que experimenta un individuo cuando sus responsabilidades profesionales superan su capacidad para manejarlas. Este tipo de estrés se manifiesta a través de síntomas tanto físicos como emocionales, tales como fatiga, irritabilidad y dificultades para concentrarse. Esta presión continua puede desgastar la energía y afectar la salud general. Suele ser el resultado de expectativas poco realistas, falta de apoyo o un entorno de trabajo negativo. Su impacto va más allá del ámbito laboral, interfiriendo en la vida personal y social (Ivancevich y Matteson, 1989).

En cuanto a su definición operacional, el se mide utilizando la escala de estrés laboral de la OIT, la cual divide los resultados en niveles bajo (0 - 24), promedio (26 - 75) y alto (76 - 99) (Suárez, 2013). La escala utilizada es de tipo ordinal.

Por otro lado, la segunda variable, la procrastinación laboral, se define como el aplazamiento recurrente de tareas esenciales en el trabajo, sustituyéndolas por actividades menos importantes o de menor prioridad. Esta conducta puede originarse por falta de interés, miedo al fracaso, o simplemente una mala organización. Como resultado, se acumulan las tareas pendientes, generando un ciclo de estrés y ansiedad. Este hábito no solo reduce la eficiencia y calidad del trabajo, sino que también afecta la percepción de la propia capacidad profesional (Metín et al., 2016).

En cuanto a su definición operacional, la procrastinación laboral se mide a través de la Escala de Procrastinación, que clasifica los niveles en bajo (9 - 15), promedio (16 - 30) y alto (31 - 50) (Metin y Peeters, 2016). Al igual que en el caso del EL, la escala que emplea es ordinal.

En esta investigación, la población de estudio está compuesta por 500 colaboradores que desempeñan funciones de teleoperador en un call center ubicado en Magdalena. La población se delimita como el conjunto de individuos que comparten ciertas características en común, y puede ser finita o infinita, según lo señala Valderrama (2015). Los criterios de inclusión para esta investigación son: ser mayor de edad, haber aceptado el consentimiento informado y estar trabajando como teleoperador en un call center. En cuanto a los criterios de exclusión, se considerarán aquellas personas que rechacen el consentimiento informado o que se encuentren fuera de la empresa durante el proceso de evaluación.

La muestra es definida como una parte sustancial de la población, en la se encontrará todas las características deseadas para el estudio y dada su representatividad, permitirá generalizar los hallazgos a la población de origen (López, 2004). En este sentido, la muestra estará constituida por 150 encuestados y 5 entrevistados extras que serán evaluados por medio de una entrevista, que desarrollan tareas de teleoperador en un call center en el distrito de Magdalena. Ello se sigue de lo expuesto por Comrey y Lee (1992), quienes establecen que una muestra mayor a 150 ya es considerado buena. Por otro lado, con relación a los datos sociodemográficos, se evidenció que el 44% pertenecían al género masculino y 56 % al femenino con una edad promedio de 24.5. (D.E= 1.20)

EL muestreo es definido como los procedimientos implementados para extraer un subgrupo del conjunto total estudiado, este subgrupo será denominado muestra.

Igualmente, se implementarán los criterios de inclusión – exclusión y la experticia del investigador para acceder a la muestra apropiada, siendo denominado un muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen y Monterola, 2017).

La unidad de análisis de esta investigación se centró en los trabajadores de un call center en el distrito de Magdalena. Con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la encuesta fue la principal herramienta implementada debido a su eficacia al recoger datos a través de preguntas concretas (Sandhusen, 2002). Por otra parte, también se aplicaron entrevistas semiestructuradas, lo que permitió incorporar un enfoque mixto en la recolección de datos.

La Escala de Estrés Laboral de la OIT, desarrollada por Ivancevich y Matteson en 1989, se utilizó para medir los niveles de estrés en los trabajadores. Esta escala, compuesta por 25 ítems, fue adaptada a la población peruana por Suárez en 2013. Cabe recalcar que esta escala puede aplicarse de manera grupal o individual, sin imponer un límite de tiempo, lo que favorece respuestas precisas. Respecto a sus propiedades psicométricas originales, la confiabilidad reportada fue alta ( $\alpha=.92$ ), lo que indica un nivel sólido de fiabilidad. Además, el análisis factorial exploratorio (AFE) mostró una buena adecuación del modelo de dos factores que explicaban el 43.55% de la varianza total, con ítems que presentaron cargas factoriales adecuadas, siendo el valor mínimo .37 (Ivancevich, 1992).

Por otro lado, las propiedades psicométricas de la adaptación, se reportó una confiabilidad aún mayor ( $\alpha=.96$ ) para la escala general y sus dimensiones: superiores y recursos (.95), y organización y equipo de trabajo (.94). Asimismo, el AFE evidenció una buena adecuación del modelo de dos factores, que explicaban el 64.7% de la varianza total, con cargas factoriales mínimas de .54. Las matrices policóricas indicaron una fuerte asociación entre los ítems, con correlaciones que variaron entre .69 y .84 (Suárez, 2013).

En el marco de este estudio, las propiedades psicométricas fueron evaluadas mediante un análisis factorial confirmatorio (AFC) para examinar la bondad de ajuste del instrumento. El modelo de dos dimensiones presentó un ajuste adecuado (CFI=.86, TLI=.85, SRMR=.04, RMSEA=.09). Adicionalmente, la confiabilidad fue analizada utilizando el alfa de Cronbach y el omega de McDonald, obteniendo resultados sólidos tanto para la escala general ( $\alpha=.97$ ;  $\omega=.97$ ) como para las

dimensiones de superiores-recursos ( $\alpha=.96$ ;  $\omega=.96$ ) y organización-equipo de trabajo ( $\alpha=.92$ ;  $\omega=.92$ ).

La Escala de Procrastinación Laboral, desarrollada por Metin, Taris y Peeters en 2016, para medir el grado de procrastinación en el entorno laboral. Esta escala, compuesta originalmente por 28 ítems, fue adaptada a una versión de 14 ítems por Guzmán y Rosales en 2017 para la población peruana. Es relevante mencionar que la escala está dirigida a población adulta y no impone un límite de tiempo para su realización. En cuanto a las propiedades psicométricas de la versión original, la fiabilidad reportada fue aceptable ( $\alpha=.75$ ) para la escala general (Quero, 2010).

De igual forma, la versión adaptada presentó una fiabilidad similar (.75). Las dimensiones de ciberpereza (.70) y sentido de servicio (.87) mostraron resultados aceptables (Quero, 2010). Por otro lado, en este estudio, el AFC reveló un ajuste adecuado para un modelo de dos dimensiones ( $CFI=.96$ ,  $TLI=.96$ ,  $SRMR=.03$ ,  $RMSEA=.07$ ) (Escobedo et al., 2016). La confiabilidad, evaluada mediante el alfa de Cronbach y el omega de McDonald, fue aceptable tanto para la escala general ( $\alpha=.96$ ;  $\omega=.96$ ) como para las dimensiones de sentido de servicio ( $\alpha=.93$ ;  $\omega=.93$ ) y ciberpereza ( $\alpha=.93$ ;  $\omega=.93$ ) (Quero, 2010).

En cuanto a los procedimientos, se gestionaron los permisos necesarios para la implementación de los instrumentos en la presente investigación. Posteriormente, se definieron el problema y los objetivos específicos. Una vez finalizados los trámites burocráticos y diseñado el cronograma, se recopiló la base teórica que sustenta la relación entre procrastinación y estrés laboral. La recolección de datos se realizó de manera virtual, utilizando formularios de Google en dos fases: primero, se llevó a cabo una prueba piloto con 150 personas evaluadas cuantitativamente y cinco entrevistas. Finalmente, se procedió a la recolección final de datos, con una muestra mínima de 155 personas. Así, se concluyó la tarea con el análisis e interpretación de los resultados, permitiendo responder a los objetivos planteados.

El análisis de datos fue llevado a cabo mediante los programas Maxqda, Jamovi, Rstudio (V.4.3.2.) y SPSS (V. 25.6), los cuales permiten una interpretación precisa de los resultados (Freiberg et al., 2013). Además, se realizó un análisis descriptivo de las escalas y subescalas, empleando frecuencias y porcentajes. Finalmente, se calcularon medidas de tendencia central, como la media y la

desviación estándar (Cheng, 2016). Con relación al análisis inferencial, se utilizará en primer lugar el estadístico para analizar la bondad de ajuste y distribución de datos denominado Shapiro – Wilk. En función de los resultados de normalidad se procederá a realizar el análisis de la correlación, ya sea por rho de Spearman o r de Pearson (Escobedo et al., 2016).

Las normas éticas sugieren que sea reconocido la propiedad intelectual de los autores utilizados, como medida principal para evitar el hurto de la información o plagio, por lo cual, todas las ideas utilizadas de otros autores en esta investigación están establecidas bajo el código de ética de la APA (2017), dicho de otro modo, se implementaron las citas apropiadas como referencia a cada apartado utilizado. Igualmente, con relación a la participación de los voluntarios, se informó a cada uno por medio de un consentimiento informado la esencia del estudio y el uso de la data, rigiéndose bajo el principio de integridad y justicia del código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017).

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre procrastinación laboral y estrés laboral*

		<b>Estrés laboral</b>
<b>Procrastinación laboral</b>	Rho	.721
	p	<.001
	r <sup>2</sup>	.519
	n	150

**Nota:** rho: coeficiente de correlación, p: significancia estadística, n: muestra, r<sup>2</sup>: tamaño del efecto.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1, se evidenció que sí existe una asociación entre ambas variables (Rho = .72, p<0.01), siendo interpretada como una correlación positiva de intensidad grande o considerable (Mondragón, 2014). Igualmente, el tamaño del efecto termina siendo de magnitud grande (r<sup>2</sup>= .519) (Ledesma et al., 2008). Por tanto, se comprueba la hipótesis presentada por los investigadores, es decir, existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre la procrastinación y el estrés laboral.

**Tabla 2**

*Correlación entre la procrastinación laboral y las dimensiones superiores y recursos, organización y equipo de trabajo.*

		<b>Superiores y recursos</b>	<b>Organización y equipo de trabajo</b>
Procrastinación laboral	Rho	.741	.686
	p	<.001	<.001
	r <sup>2</sup>	.549	.470
	n	150	150

**Nota:** rho: coeficiente de correlación, p: significancia estadística, n: muestra, r<sup>2</sup>: tamaño del efecto.

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2 muestra que sí existe una asociación entre la procrastinación laboral y las

dimensiones del estrés laboral, especificadas en superiores y recursos ( $Rho = .741$ ) y organización y equipo de trabajo ( $Rho = .686$ ), siendo interpretada como una correlación positiva de intensidad grande o considerable (Mondragón, 2014). Igualmente, el tamaño del efecto termina siendo de magnitud grande para la dimensión 1 ( $r^2 = .549$ ) y magnitud mediada para la dimensión 2 ( $r^2 = .470$ ) (Ledesma et al., 2008). Por tanto, se comprueba la hipótesis presentada por los investigadores, es decir, existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre la procrastinación laboral y las dimensiones del estrés laboral en teleoperadores.

**Tabla 3**

Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones ciber pereza y sentido de servicio.

		<b>Ciber Pereza</b>	<b>Sentido de servicio</b>
Estrés laboral	Rho	.655	.716
	p	<.001	<.001
	$r^2$	.429	.512
	n	150	150

**Nota:** rho: coeficiente de correlación, p: significancia estadística, n: muestra.

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 evidencia que existe una asociación entre el estrés laboral y las dimensiones de la procrastinación laboral, especificadas ciber pereza ( $Rho = .655$ ) y sentido de servicio ( $Rho = .716$ ), siendo interpretada como una correlación positiva de intensidad grande o considerable (Mondragón, 2014). Igualmente, el tamaño del efecto termina siendo de magnitud grande para la dimensión 2 ( $r^2 = .512$ ) y magnitud mediada para la dimensión 1 ( $r^2 = .429$ ) (Ledesma et al., 2008). Por tanto, se comprueba la hipótesis presentada por los investigadores, es decir, existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de la procrastinación laboral en teleoperadores de un Call center del distrito de Magdalena, 2024.

**Tabla 4***Análisis descriptivo de las entrevistas estructuradas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Estrés laboral	4	8.51
Procrastinación	4	8.51
Ciber pereza	8	17.02
Sentido de servicio	4	8.51
Superiores-y-recursos	14	29.79
Organización y equipo de trabajo	13	27.66

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se obtuvo la frecuencia y porcentaje de las entrevistas estructuradas realizadas a un total de 5 colaboradores de una empresa, el 27.66% de la temática conversada se basó en la organización y equipo de trabajo, 29.79% se basó en superiores y recursos, 17.02% en ciber pereza y el resto complementa un 25.5%. Es decir, que la mayoría de los colaboradores suelen percibir que la ciber pereza es la más común manera de procrastinar ahora, ello es motivado en su mayoría por la dinámica que tienen con su equipo de trabajo, por las tareas que son solicitadas o por la estructura que tiene la organización. En resumen, los valores obtenidos en las entrevistas muestran hasta un cierto grado de preocupación constante dentro de los evaluados más por sus responsabilidades dentro de la empresa y su relación con otras personas, siendo el tema más recurrente su relación con sus superiores y su equipo de trabajo, así pues, las relaciones sociales podrían tener gran influencia en el desarrollo del estrés laboral, siendo un reforzador o un exterminador.

**Tabla 5***Niveles del estrés laboral y la procrastinación*

	<b>Estrés laboral</b>		<b>Procrastinación laboral</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	11	10%	16	10.66%
Medio	114	76%	103	68.67%
Bajo	15	14%	31	20.67%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 5 muestra los niveles de las variables estudiadas, siendo visible que los 150 evaluados muestran niveles promedios de estrés y procrastinación laboral. En otras palabras, es notable que una proporción considerable de los evaluados reportan niveles altos de estrés y procrastinación en el trabajo, ello podría indicar la necesidad de implementar estrategias de manejo de estrés y técnicas para mejorar la productividad laboral. Igualmente, se evidenciaron que un grupo reducido de evaluados presentó niveles altos de estrés (10%) y procrastinación (10.66%) siendo necesario enfocar los trabajos de intervención hacia ellos con el objetivo de mejorar su experiencia dentro de la empresa.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación arrojó como respuesta al planteamiento del objetivo general, determinar la relación entre la procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call center en el distrito de Magdalena, una asociación directa y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto grande, es decir, cuanto mayor sea la actividad procrastinadora, se desarrollará mayor estrés en el teleoperador, asimismo, tanto el estrés como la procrastinación se ven potenciadas en su relación, ya que mayores niveles de estrés tienen como respuesta disfuncional procrastinar para evitar la sensación desagradable del fracaso (Lay, 1986). De esta manera, los resultados se muestran coherentes con lo evidenciado empíricamente por diversos autores internacionales (Ma et al., 2020; Turhan et al., 2022), los cuales hallaron una asociación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables. Paralelamente, también se ven corroborados por estudios a nivel nacional (Quinteros, 2021; Lauracio y Lauracio, 2020). Por otra parte, es necesario describir la fuerte asociación que presentan ambas variables y su interacción en contextos laborales, siendo considerados por su comorbilidad con diferentes enfermedades mentales (OISS, 2023). Por ello, es necesaria la implementación de programas preventivos y de intervención, direccionados a concientizar a los trabajadores sobre los riesgos de ciertos estilos de vida o respuestas frente al estrés.

Se obtuvo como respuesta al planteamiento del objetivo específico 1, determinar relación entre procrastinación y la dimensión clima organizacional, una asociación directa y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto mediano, es decir, que el contexto o clima organizacional influencia en el trabajador para desarrollar respuestas procrastinadoras, por ejemplo, si las tareas son muy difíciles o la relación con los demás es paupérrima, el trabajador buscará maneras de evitar realizar su trabajo, recurriendo en algunas instancias al ausentismo (OIT, 2022). Asimismo, tanto el clima organizacional como la procrastinación se ven potenciadas en su relación, ya que un contexto desafiante tiene como respuesta disfuncional procrastinar porque disminuye el compromiso y la identificación con la empresa (Lewin, 1951). De esta manera, los resultados se muestran coherentes con lo evidenciado empíricamente por diversos autores internacionales (Ma et al., 2020; Turhan et al., 2022), los cuales hallaron una asociación directa y estadísticamente

significativa entre ambas variables. Paralelamente, también se ven corroborados por estudios a nivel nacional (Quinteros, 2021; Lauracio y Lauracio, 2020). Por ello, es necesaria la intervención de autoridades competentes que evalúen las condiciones en las cuales se desarrollan las labores, tanto la infraestructura como la afinidad entre sus colaboradores.

Semejantes hallazgos fueron encontrados al dar solución al objetivo específico 2, determinar la relación entre procrastinación y la dimensión estructura organizacional, siendo coherente con la hipótesis propuesta en la investigación y rechazando la hipótesis nula, es decir, se acepta que existe una asociación directa y estadísticamente significativa entre la procrastinación y la dimensión de estructura organizacional. Aunado a ello, se evidenció un tamaño del efecto moderado, ello quiere decir que de un porcentaje considerable de la procrastinación está siendo explicado por la estructura organizacional, es decir, que, dependiendo de la jerarquía, las normas y la personalidad de los líderes, un colaborador tendrá mayor facilidad para procrastinar o no.

Estos resultados se muestran sólidos junto a los hallazgos de otros estudios, ya que se demostró en otros contextos que la misma relación directa se evidencia entre la procrastinación y la estructura organizacional, así pues, a nivel internacional se evidenció una fuerte asociación entre la variable y la dimensión (Yang et al., 2022; Deng, Ye y Yang, 2022), caso similar fue evidenciado a nivel nacional, donde diversos autores mostraron resultados coherentes con los hallazgos en esta investigación (Lauracio y Lauracio, 2020; Mamani y Hermoza, 2020). Por otra parte, ello guarda relación con el modelo teórico cognitivo transaccional (Lazarus y Folkman, 1984) donde se plantea que la conducta procrastinadora se ve potenciada por la percepción del trabajador, si esta es negativa y reforzada por los diferentes estímulos ambientes, tales como un mal liderazgo, poco control de las tareas, exceso de horas de trabajo y pocas recompensas, el colaborador desarrollará una conducta procrastinadora como respuesta de adaptación para evitar vivenciar emociones desagradables.

De igual forma, se ha evidenciado que poblaciones que refieren niveles moderados de conductas procrastinadoras tienen mayor probabilidad de desarrollar estrés crítico, ello en su mayoría motivado por el maltrato que reciben de parte de sus superiores (El Peruano, 2021). Como propuesta ante ello, se recomienda la

implementación de capacitaciones constantes direccionadas a potenciar las habilidades sociales y estilos de liderazgos asertivos, ello promovido a través de talleres vivenciales o momentos recreativos con el personal.

Semejantes hallazgos fueron encontrados al dar solución al objetivo específico 3 y 4, determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de la procrastinación, siendo coherente con las hipótesis propuestas en la investigación, es decir, se acepta que existe una asociación directa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de la procrastinación laboral. Aunado a ello, se evidenció un tamaño del efecto moderado, ello quiere decir que de un porcentaje considerable del estrés laboral está siendo explicado por las dimensiones de la procrastinación laboral, es decir, la forma como un procastine, ya sea desarrollando tareas de otros o pasando tiempo en las redes sociales generará un cuadro de estrés, dependiendo del tiempo de procrastinación, este cuadro variará entre moderado a crítico. Estos resultados se muestran sólidos junto a los hallazgos de otros estudios, ya que se demostró en otros contextos que la misma relación directa se evidencia entre la procrastinación y las dimensiones de la procrastinación, así pues, a nivel internacional se evidenció una fuerte asociación entre la variable y la dimensión (Yang et al., 2022; Deng, Ye y Yang, 2022), caso similar fue evidenciado a nivel nacional, donde diversos autores mostraron resultados coherentes con los hallazgos en esta investigación (Lauracio y Lauracio, 2020; Mamani y Hermoza, 2020).

Por otra parte, ello guarda relación con el modelo teórico sustentado por Baker (Lay, 1986), donde los trabajadores suelen aplazar sus tareas en relación a la dificultad o demanda, aunado a ello, los antecedentes de fracaso que acompañan al individuo generarán que procastine; complementando esta teoría, se presenta el modelo motivacional, es decir, que un trabajador presentará mayor eficiencia y productividad con relación a la remuneración o el reforzador que se le brinde en función de la tarea completada.

Con relación a ello, se ha evidenciado que poblaciones que refieren niveles moderados de conductas procrastinadoras tienen mayor probabilidad de desarrollar estrés crítico, ello en su mayoría motivado por la falta de organización e identificación con la empresa (OIT, 2022). Como propuesta ante ello, se recomienda la implementación de programación de actividades claras, con alternativas de

realización para mejorar la eficiencia y concentración de los trabajadores. Además, sería beneficioso establecer políticas organizativas que fomenten un ambiente laboral saludable y que proporcionen recursos adecuados para manejar el estrés, estos pueden estar dirigidos al bienestar emocional, entrenamientos en afrontamiento al estrés, apoyo psicológico individualizado. De la misma manera, promover la comunicación abierta entre superiores y subordinados es pieza clave y uno de los principales problemas que hicieron énfasis los evaluados, siendo necesaria una intervención focalizada.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se evidenció una asociación directa y estadísticamente significativa entre la procrastinación y estrés laboral ( $Rho = .72$ ,  $p < 0.01$ ) en teleoperadores de un call center en el distrito de Magdalena, 2024.

Segunda: La relación entre la procrastinación y las dimensiones del estrés laboral, expresadas en superiores y recursos, organización y equipo de trabajo, resultó ser directa y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto considerable ( $\rho = .741$ ,  $r^2 = .549$ ;  $\rho = .686$ ,  $r^2 = .470$ ).

Tercera: La relación entre estrés laboral y las dimensiones de la procrastinación laboral, expresadas en ciber pereza y sentido de servicio resultó ser directa, moderado y estadísticamente significativa ( $\rho = .655$ ,  $r^2 = .429$ ;  $\rho = .716$ ,  $r^2 = .512$ ).

Cuarta: Se evidenciaron que gran porcentaje de los evaluados presentaron niveles promedios de estrés y procrastinación (76%), seguidos de niveles bajos, por último, una pequeña cantidad de evaluados refieren niveles altos tanto en el estrés laboral como la procrastinación (10%).

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Los resultados sugieren que la procrastinación puede estar vinculada a una gestión deficiente del tiempo, por lo cual, se recomienda que las empresas adopten programas de entrenamiento que enseñen a los teleoperadores a planificar y organizar sus tareas de manera efectiva. Es decir, priorizar tareas, creación de listas de pendientes y establecimiento de metas alcanzables.

Segunda: Los resultados también sugieren que un ambiente laboral negativo puede contribuir a la procrastinación y estrés laboral. Implementar políticas que promuevan la comunicación abierta, el apoyo entre compañeros y la resolución efectiva de conflictos puede crear un entorno más positivo.

Tercera: Dado que la procrastinación y el estrés laboral muestran una asociación fuerte, se recomienda proporcionar recursos y capacitación específica en técnicas de manejo de estrés tales como técnicas de relajación, mindfulness o programas de bienestar emocional.

Cuarta: Para los investigadores y personas interesadas en expandir los hallazgos de esta investigación, se recomienda implementar estudios de corte longitudinal, puesto que ayudan a establecer posibles factores mediadores o moderadores entre ambas variables.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (Enero, 2017). Ethical principles of psychologists and code of conduct. <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Arenas, D., Viduani, A., Bassols, A. y Hauck, S. (2022). Work from home or bring home the work? Burnout and procrastination in Brazilian workers during the covid – 19 pandemic. *Journal of occupational and environmental medicine*, 64(5), e333 – e339. [https://journals.lww.com/joem/fulltext/2022/05000/work\\_from\\_home\\_or\\_bring\\_home\\_the\\_work\\_\\_burnout\\_and.24.aspx](https://journals.lww.com/joem/fulltext/2022/05000/work_from_home_or_bring_home_the_work__burnout_and.24.aspx)
- Asociación Americana de Psicología. (2022). More than a quarter of U.S. adults say they're so stressed they can't function. <https://www.apa.org/news/press/releases/2022/10/multiple-stressors-no-function>
- Asociación Americana de Psicología. (2022). Stress in America. <https://www.apa.org/news/press/releases/stress>
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038 – 1059. <https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/metologia.pdf>
- Barrera, M., Chaparro, P., Plazas, L., y Buitrago, L. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*, 8(2), 131 – 146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cheng, L. (2016). Confirmatory factor analysis with ordinal data: Comparing robust maximum likelihood and diagonally weighted least squares. *Behavior research methods*, 48(3), 936-949. <https://doi.org/10.3758/s13428-015-0619-7>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú. [https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Comrey, A. y Lee, H. (1992). *A first course in factor analysis*. (2a ed.). Erlbaum.

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Reglamento de clasificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. [bit.ly/3AKLvIL](https://bit.ly/3AKLvIL)
- Deci, E. y Ryan, R. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. Springer Science & Business Media.
- Deci, E. y Ryan, R. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: human needs and the self-determination of behavior. Springer Science & Business Media.
- Deng, Y., Ye, B. y Yang, Q. (2022). COVID – 19 Related emotional Stress and bedtime procrastination among college students in China: A moderated mediation model. *Nature and Science of Sleep*, 14(1), 1437 – 1447. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9416325/pdf/nss-14-1437.pdf>
- Díaz, J. (2019). Procrastinación: una revisión de su medida y sus correlatos. *Revista Iberoamericana de diagnóstico y evaluación*, 51(2), 43 – 60. <https://www.aidep.org/sites/default/files/2019-04/RIDEP51-Art4.pdf>
- El Peruano. (10 de junio de 2021). MINSA alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>
- El Peruano. (22 de mayo de 2023). Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa? <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>
- Escobedo, T., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16-22. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000100004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100004)
- Floria, M. (2013). Control del estrés laboral. FC Editorial
- Freiberg, A., Beatriz, J., De la Iglesia, G. y Fernández, M. (2013). Correlaciones policóricas y tetracóricas en estudios factoriales exploratorios y confirmatorios.

- Prensa Médica Latinoamericana, 8(2), 151 – 164.  
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v7n2/v7n2a05.pdf>
- Gamero, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral, propuesta para España. *Estudios de economía aplicada*, 28(3), 1 – 20. <https://www.redalyc.org/pdf/301/30120334010.pdf>
- Gómez, C., García, A., Gonzáles, A. y Reyes, O. (2021). Association between occupational stress and nicotine dependence in health workers. *Rev. Med. Inst Mex Seguro Soc.*, 59(6), 510 – 516.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34908425/>
- Harriott, J., & Ferrari, J. R. (1996). Prevalence of procrastination among samples of adults. *Psychological Reports*, 78(2), 611–616.  
<https://doi.org/10.2466/pr0.1996.78.2.611>
- Hurtado, W. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS*, 5(2), 160 – 168.  
<https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/315/182>
- Ivancevich, J. (1992). *Human resource management*. McGraw - Hill
- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educación*, 2(4), 543 – 554.  
<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Lay, C. (1986). At last, my research article on procrastination. *Journal of Research in Personality*, 20(1), 474 – 495. <https://psycnet.apa.org/record/1988-12641-001>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer
- Ledesma, R., Macbeth, G. y Cortada, N. (2008). Tamaño del efecto: revisión teórica y aplicaciones con el sistema estadístico VISTA. *Revista latinoamericana de psicología*, 40(3), 425 – 439.  
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80511493002.pdf>
- Lewin, K. (1951). *A dynamic theory of personality*. Mc Graw Hill
- Lizardo, B. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Revista Industrial Data*,

- 25(2), 71 – 90. <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n2/1810-9993-idata-25-02-71.pdf>
- López, P. (2014). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69 – 74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Ma, H., He, J., Zou, J. Y Zhong, Y. (2020). Mobile phone addiction and its association with burnout in chinese novice nurses: a cross – sectional survey. *Nursing Open*, 8(2), 688 – 694. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.673>
- Ma, H., Zou, J., Zhong, Y. y He, J. (2021). The influence of mobile phone addiction and work procrastination on burnout among newly graduated Chinese nurses. *Perspectives in Psychiatric Care*, 1 – 8. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ppc.12752>
- Mamani, Y. y Hermoza, G. (2021). Estrés laboral y procrastinación laboral en el personal policial en tiempos de pandemia de una comisaría de Calca – Cusco, 2020 [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista habanera de ciencias médicas*, 8(2). <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Metin, B., y Peeters, M. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and individual differences*, 101, 254 – 263. [https://www.researchgate.net/publication/%20303910458\\_Measuring\\_procrastination\\_at\\_work\\_and\\_its\\_associated\\_workplace\\_aspects](https://www.researchgate.net/publication/%20303910458_Measuring_procrastination_at_work_and_its_associated_workplace_aspects)
- Mohd, N y Bee, Y. (2011). Power comparison of Shapiro-Wilk, KolmogorovSmirnov, Lilliersfors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1).
- Molina, M. (2013). El significado de los intervalos de confianza. *Rev Pediatr Aten Primaria*, 15(1), 91 – 94. [https://scielo.isciii.es/pdf/pap/v15n57/lectura\\_critica.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/pap/v15n57/lectura_critica.pdf)
- Mondragón, M. (2014). Uso de correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1).

[https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA).

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2021). Guía para la mejora del estrés laboral. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (julio de 2023). Tres habilidades emocionales para gestionar el estrés y mantener el equilibrio en el trabajo. <https://revistamomentos.co/tres-habilidades-emocionales-para-gestionar-el-estres-y-mantener-el-equilibrio-en-el-trabajo/>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés Laboral. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2022). Impacto de la pandemia de COVID – 19 en la situación laboral de las y los trabajadores del cuidado para la primera infancia. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_848422.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_848422.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2022). Perspectivas históricas de la revista internacional del trabajo 1921 – 2021: un siglo de investigación sobre el mundo del trabajo. [https://www.ilo.org/global/publications/journals/international-labour-review/archive/WCMS\\_849344/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/journals/international-labour-review/archive/WCMS_849344/lang--es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo. (2022). Mental Health at work: policy brief. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_856976.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_856976.pdf)

Organización Mundial del Trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Atención de las condiciones mentales en Jamaica: el caso de inversión. Evaluación del rendimiento de la inversión en la ampliación del tratamiento de la depresión, la ansiedad y la psicosis.

<https://www.paho.org/en/documents/care-mental-health-conditions-jamaica-case-investment-evaluating-return-investment>

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227 – 232. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci\\_abstract](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract)
- Palagini, L., Hertenstein, E., Riemann, D. y Nissen, C. (2022). Sleep, insomnia and mental health. *J. Sleep Res.*, 31(4), e13628. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35506356/>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), eISSN 2011 – 7531. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica Educare*, 15(1), 15 – 29. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Qu, Q., Ding, N., Li, H., Song, X., Cong, Z., Cai, R., Zhu, Y. y Wen, D. (2022). The mediating role of general academic emotions in burnout and procrastination among Chinese medical undergraduates during the Covid – 19 pandemic: A cross – sectional study. *Font. Public. Health*, 10(1011801). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9760956/>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente alpha de cronbach. *Telos*, 12(2), 248 – 252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quinteros, R. (2021). Estrés laboral y procrastinación laboral en trabajadores de un fundo agrícola del distrito Salas Guadalupe – Ica, 2021 [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.
- Ramírez, E. y Jamanca, R. (2020). Estrés y percepción de la capacidad de trabajo en docentes de una universidad pública. *Delectus*, 3(2), 79 – 89. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/53/90>
- Rothblum, E. (1990). El miedo al fracaso. La psicodinámica necesidad de logro, miedo al éxito y la dilación models. PlenumPress.

- Ruíz, P., Cano, A., Muñoz, R., Medrano, L., Moriana, J., Buiza, C., Jiménez, G. y Gonzáles, C. (2017). Impacto económico y carga de los trastornos mentales comunes en España: una revisión sistemática y crítica. *Ansiedad y Estrés*, 23(2017), 118 – 123. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-pdf-S1134793717300635>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia. Continental.
- Selye, H. (1976). *Stress without distress*. Springer.
- Shieh, J y Wu, H. (2014). Measures of consistency for dematel method. *Communications in Statistics – Simulation and Computation*, 45(3), 781 – 790. <https://doi.org/10.1080/03610918.2013.875564>
- Steal, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65 – 94. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17201571/>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33 – 50. [https://www.researchgate.net/publication/363843070\\_Adaptacion\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_estres\\_Laboral\\_de\\_la\\_OIT-OMS\\_en\\_trabajadores\\_de\\_un\\_Contact\\_Center](https://www.researchgate.net/publication/363843070_Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS_en_trabajadores_de_un_Contact_Center)
- Turhan, D., Schnettler, T., Scheunemann, A., Gadosey, C., Kegel, L., Bäumke, L., Thies, D., Thomas, L., Buhlmann, U., Dresel, M., Fries, S., Leutner, D., Wirth, J., y Grunschel, C. (2022). University students' profiles of burnout symptoms amid the COVID-19 pandemic in Germany and their relation to concurrent study behavior and experiences. *International journal of educational research*, 116, 102081. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.102081>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ª ed.). San Marcos.

Yang, L.; Liu, Z.; Shi, S.; Dong, Y.; Cheng, H.; Li, T. The Mediating Role of Perceived Stress and Academic Procrastination between Physical Activity and Depressive Symptoms among Chinese College Students during the COVID-19 Pandemic. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2023, 20, 773. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010773>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Nivel	Problema		Objetivos		Hipótesis		Metodología
	Variable	Específicos	General	Específico	General	Específicos	
Correlacional	Procrastinación	¿Cuál es la relación de procrastinación y la dimensión Clima Organizacional en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024?	Determinar la relación entre procrastinación y estrés laboral en teleoperadores del distrito de Magdalena, 2024	Determinar relación entre procrastinación y la dimensión clima organizacional en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024	H1: Existe relación significativa entre procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024.  H0: No existe relación significativa entre procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024.	H2: Existe relación significativa entre procrastinación y la dimensión clima organizacional en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024. H0: No existe relación significativa entre procrastinación y la dimensión clima organizacional en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024	Tipo: Básica. Diseño: No experimental, transversal, correlacional. Enfoque: Mixto
	Estrés Laboral	¿Cuál es la relación de estrés laboral y la dimensión de sentido de servicio en teleoperador de un call center del distrito de Magdalena, 2024?		Determinar relación entre procrastinación y la dimensión estructura organizacional en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024		H0: No existe relación significativa entre procrastinación y estrés laboral en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024	

---

¿Cuál es la relación de estrés laboral y la dimensión de ciber pereza en teleoperadores en un call center del distrito de Magdalena, 2024?

Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión sentido de servicio en teleoperadores del distrito de Magdalena, 2024

teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024

H4: Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión sentido de servicio en teleoperadores en un call center del distrito de Magdalena, 2024.  
H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión de sentido de servicio en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024

Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión ciber pereza en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024

H5: Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión ciber pereza en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024.  
H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y las dimensión de ciber pereza en teleoperadores de un call center del distrito de Magdalena, 2024

---

**Anexo 2.** Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Estrés Laboral	La Organización Internacional del Trabajo (2013) delimitó el estrés laboral como una inestabilidad mental y física, que manifiesta el organismo en respuesta a los estímulos externos, limitando las facultades propias de cada individuo.	El Estrés laboral se medirá en relación al puntaje de la escala del estrés laboral serán obtenidos a través de los resultados del piloto (OIT, 2016).	Clima Organizacional	El conjunto de comportamientos que desarrolla el sujeto dentro de una organización.	1,10,11 y 20	Es ordinal y de tipo Likert, las opciones de respuesta van desde muy de acuerdo con su forma de ser o pensar hasta muy desacuerdo con su forma de ser o pensar.
			Estructura Organizacional	Los reglamentos y pasos determinados por la empresa con el fin de alcanzar una meta específica.	, 2,12, 16 y 24	
			Territorio Organizacional	El espacio físico donde el sujeto cumple las tareas e interacciona con los demás.	3,15 y 22	
			Tecnología	Agrupar los materiales con los que cuentan los sujetos para realizar su labor.	4, 14 y 25	
			Influencia del Líder	Gran importancia porque dependiendo de esta es que el sujeto se sentirá identificado o rechazará a la corporación.	17, 6, 13 y 5	

		Falta de cohesión	Sentirse comprometido para lograr un objetivo en común.	21, 7,9 y 18
		Respaldo del Grupo	La percepción que tiene el colaborador sobre las relaciones interpersonales que se generan dentro de la empresa.	8,19 y 23

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Procrastinación Laboral	Refiere que la procrastinación es una forma de postergar actividades donde es necesario para el logro de los objetivos. Lay (1986)	Los puntajes serán obtenidos por la Escala de procrastinación en el trabajo, propuesto por Metin y Peeters	Sentido de Servicio	Es aquella que evita las actividades en un largo tiempo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11 Y 13	Es ordinal y de tipo Likert Bajo 9-15 Medio 16 -30 Alto 31 - 50

---

Ciber pereza	Es cuando el colaborador emplea mayor parte de sus tiempos en las redes sociales, con el tiempo de ocio	8, 10, 12 y 14
--------------	---	----------------

---

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

## ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL (PAWS)

**AUTORES ORIGINAL:** METIN, TARIS Y PEETERS

**AÑO:** 2016

**ADAPTACIÓN:** GUZMAN Y ROSALES

### CUESTIONARIO #1

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 respuestas.

0 = Nunca; 1= Casi Nunca; 2= Ocasionalmente 3= Algunas veces; 4 = Frecuentemente; 5; Muy frecuentemente; 6 = Siempre; 7= No Aplica

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

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL (OIT – OMS)

**AUTORES ORIGINALES:** IVANCEVICH & MATTESON

**AÑO:** 1989

**ADAPTACIÓN:** SUAREZ

### Cuestionario Estrés Laboral OIT – OMS

Para cada ítem debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. A continuación, deberá de marcar con un aspa (X) en el número que mejor lo describa. Sólo de una respuesta por cada pregunta. No existe respuesta correcta o incorrecta.

**Anote 1 si la condición Nunca es fuente de estrés.**

**Anote 2 si la condición Raras veces es fuente de estrés.**

**Anote 3 si la condición Ocasionalmente es fuente de estrés.**

**Anote 4 si la condición Algunas veces es fuente de estrés.**

**Anote 5 si la condición Frecuentemente es fuente de estrés.**

**Anote 6 si la condición Generalmente es fuente de estrés.**

**Anote 7 si la condición Siempre es fuente de estrés.**

Nº	Ítems	Respuestas						
		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete, me estresa?							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							

<b>10</b>	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?								
<b>11</b>	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?								

<b>12</b>	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?								
<b>13</b>	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?								
<b>14</b>	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
<b>15</b>	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
<b>16</b>	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
<b>17</b>	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
<b>18</b>	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
<b>19</b>	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
<b>20</b>	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
<b>21</b>	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
<b>22</b>	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
<b>23</b>	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
<b>24</b>	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?								
<b>25</b>	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

**Anexo 4.** Ficha sociodemográfica

**FICHA SOCIO DEMOGRÁFICA**

Estimado teleoperador, deberá de completar la siguiente información requerida.

**INSTRUCCIONES**

Lea cuidadosamente cada recuadro y por favor marque con una (X) o rellenar lo solicitado.

<b>DATOS PERSONALES</b>			
<b>Género</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Edad</b>
<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Soltero (a) <input type="checkbox"/> Casado (a) <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo	<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/> Indicar la edad  _____
<b>DATOS LABORALES</b>			
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>			
<input type="checkbox"/> Tiempo de servicio dentro de la empresa _____			

## Anexo 5. Resultados prueba normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

Variables - dimensiones	Shapiro - Wilk		
	SW	gl	p
Procrastinación laboral	.900	150	< .001
Ciber pereza	.897	150	< .001
Sentido de servicio	.916	150	< .001
Estrés laboral	.913	150	< .001
Superiores y recursos	.911	150	< .001
Organización y equipo de trabajo	.927	150	< .001

**Nota:** SW: shapiro Wilk, gl: muestra, p: significancia estadística

La Tabla 6 presenta valores inferiores al .05 ( $p < .01$ ) en cada uno de los objetos evaluados. Ello refiere un distanciamiento a una distribución normal multivariada, por lo cual, se ha de utilizar estadísticos inferenciales adecuados para esta situación como la rho de Spearman (Martínez et al., 2009). Para finalizar, ShapiroWilk es recomendado por la evidenciabempírica, dado que presenta mejores resultados en la evaluación de la normalidad (Mohd y Bee, 2011).

**Anexo 6.** Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna de la Prueba Piloto

**Tabla 7**

*Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna de la Escala de Procrastinación Laboral (PAWS)*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b><math>\omega</math> de McDonald</b>
Escala de procrastinación laboral	0.959	0.960
Sentido de servicio	0.925	.0926
Ciber Pereza	0.931	0.932

Fuente: Elaboración propia

La presente tabla muestra los resultados obtenidos luego de ejecutar en análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Procrastinación Laboral. Se evidencia una confiabilidad mediante el coeficiente alfa mayor a .90, lo cual es considerado como un muy buen valor (Hoekstra, Vugteveen, Warrens y Kruijten, 2018). Así mismo, al haber realizado el AFC y AFE, se pudo realizar el cálculo de la confiabilidad por el coeficiente omega, donde se obtuvo un valor mayor a .90, confirmando la buena estimación de la confiabilidad del instrumento.

**Tabla 8**

*Resultados de los índices de fiabilidad por consistencia interna de la Escala de Estrés Laboral*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b><math>\omega</math> de McDonald</b>
Escala de estrés laboral	0.971	0.971
Superiores y recursos	0.957	0.957
Organización y equipo de trabajo	0.923	0.924

Fuente: Elaboración propia

La presente tabla muestra los resultados obtenidos luego de ejecutar en análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Estrés Laboral. Se evidencia una confiabilidad mediante el coeficiente alfa mayor a .90, lo cual es considerado como un muy buen valor (Hoekstra, Vugteveen, Warrens y Kruijten, 2018). Así mismo, al haber realizado el AFC y AFE, se pudo realizar el cálculo de la confiabilidad por el coeficiente omega, donde se obtuvo un valor mayor a .90, confirmando la buena estimación de la confiabilidad del instrumento.

## Anexo 7. Análisis Factorial Confirmatorio de las pruebas

**Tabla 9**

*Análisis Factorial Confirmatorio de la Escala de Procrastinación Laboral (PAWS)*

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA		AIC	BIC
				Inferior	Superior		
0.968	0.962	0.0330	0.0703	0.0498	0.0900	6089	6219

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 evidencia los valores obtenidos tras la ejecución del AFC del PAWS. Los resultados confirman un adecuado ajuste del modelo de dos dimensiones, donde destacan valores óptimos para el RMSEA= .070 y SRMR= .033, como índices de ajuste absoluto. Así también, valores para el CFI= .968 y TLI= .962, como índices de ajuste incremental. Se tomaron en cuenta estos valores, por ser considerados como los índices de ajuste más comúnmente reportados (Hooper, Coughlan y Mullen, 2008) tomando en cuenta los valores adecuados y límites para su aceptación según la literatura (Escobedo et al., 2016).

**Tabla 10***Análisis Factorial Confirmatorio de la Escala de Estrés*

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA		AIC	BIC
				Inferior	Superior		
0.868	0.855	0.0490	0.103	0.0930	0.112	9963	10183

Fuente: Elaboración propia

La tabla 10 evidencia los valores obtenidos tras la ejecución del AFC de la Escala de Estrés Laboral. Los resultados confirman un ajuste aceptable del modelo de dos dimensiones, donde destacan valores aceptables para el RMSEA= .103 y SRMR= .049, como índices de ajuste absoluto. Así también, valores para el CFI= .868 y TLI= .855, como índices de ajuste incremental. Se tomaron en cuenta estos valores, por ser considerados como los índices de ajuste más comúnmente reportados (Hooper, Coughlan y Mullen, 2008) tomando en cuenta los valores adecuados y límites para su aceptación según la literatura (Escobedo et al., 2016).

## Anexo 8. Autorización de uso de los instrumentos

- ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL (PAWS) – Ver. Adaptada

PERMISO PARA UTILIZAR INSTRUMENTO Recibidos x ✕ 🖨 🔗

 **mariadelosangeles castillo pozo**  
para Clau.rosales, mí ▾ lun, 20 nov, 21:19 ☆ ↶ ⋮

Buenos noches, le saluda cordialmente, Maria de los Angeles Castillo Pozo y Anthony Augusto Diaz Diaz me dirijo a usted en calidad de estudiante del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente desarrollo mi proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener mi título en la carrera de psicología. El propósito de mi comunicación es solicitar su autorización para hacer uso de su instrumento de investigación ESCALA DE PROCRASTINACIÓN EN EL TRABAJO (PAWS).

Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo. Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

Atentamente

Maria de los Angeles Castillo Pozo    DNI: 75245073    COD de estudiante 7003261052

Anthony Augusto Diaz Diaz    DNI:70747110    COD de estudiante 7002695522

 **Claudia Rosales** <clau.rosales@hotmail.com>  
para mariadelosangeles, mí ▾ 20 nov 2023, 21:22 ☆ ↶ ⋮

Buenas noches.

Acceso concedido.

Muchos éxitos en su investigación.

SlDs.

Claudia Rosales.

---

**From:** mariadelosangeles castillo pozo <[mariadelosangelescastillopozo@gmail.com](mailto:mariadelosangelescastillopozo@gmail.com)>  
**Sent:** Monday, November 20, 2023 9:19:03 PM  
**To:** [Clau.rosales@hotmail.com](mailto:clau.rosales@hotmail.com) <[clau.rosales@hotmail.com](mailto:clau.rosales@hotmail.com)>; [ad19950801@gmail.com](mailto:ad19950801@gmail.com) <[ad19950801@gmail.com](mailto:ad19950801@gmail.com)>  
**Subject:** PERMISO PARA UTILIZAR INSTRUMENTO

...

...

- **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL (OIT – OMS)**

Solicitud para uso del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS



**Anthony Diaz** <ad19950801@gmail.com>  
para favarato, mariadelosangelescastillopozo ▾

vie, 15 mar, 7:08 p.m. (hace 18 horas) ☆ 😊 ↶ ⋮

Buenos noches, le saluda cordialmente, Anthony Augusto Diaz Diaz y Maria de los Ángeles Castillo Pozo me dirijo a usted en calidad de estudiante del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente desarrollo mi proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener mi título en la carrera de psicología. El propósito de mi comunicación es solicitar su autorización para hacer uso del instrumento de investigación Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS.

Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo. Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud. Atentamente

Maria de los Angeles Castillo Pozo      DNI: 75245073      COD de estudiante 7003261052

Anthony Augusto Diaz Diaz      DNI:70747110      COD de estudiante 7002695522



**Favarato, Loretta**  
para mi, mariadelosangelescastillopozo@gmail.com ▾

lun, 18 mar, 9:16 a.m. (hace 5 días) ☆ 😊 ↶ ⋮

Estimados Anthony y María de los Ángeles

Muchas gracias por contactarnos y, sobre todo, por hacer investigación en materia de estrés laboral.

Por supuesto que pueden usar la *Escala de estrés laboral OIT-OMS* en esta tesis. Todos los recursos de la OIT están disponibles para apoyar investigaciones de todo tipo que puedan generar evidencias y recomendaciones interesantes para mejorar las condiciones de trabajo de las personas.

Un abrazo y muchísima suerte en el trabajo.

**Loretta Favarato**

Comunicación e Información Pública  
Oficina de la OIT para los Países Andinos

T: +51 1 615 0339  
M: +51 951 235096

## Anexo 9. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Ruby Carbajal  
para CARMEN, mí

11:48 (hace 6 horas)



Hola Anthony, buenos días:

Se autoriza la aplicación de la prueba en la unidad operativa; sin embargo, se solicita tratar la información con toda la ética profesional posible para que los nombres de las cuentas que posee la organización queden en resguardo.

Muchos éxitos Anthony en el proceso; nos compartes los resultados para poder implementar planes de acción que nos ayuden a mejorar.

Ss,

**Ruby Carbajal Uriarte**

Sub Gerente de Gestión de Personas No Core

### Asunto: Solicitud de Autorización para Realizar una Investigación

Estimados, Ruby Indira Carbajal Uriarte y Eduardo Flores Grados  
Sub Gerentes de Selección y Operaciones respectivamente.

IMPULSA365 S.A.C.

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted en calidad de estudiante del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente desarrollo mi proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener mi título en la carrera de psicología.

El propósito de mi comunicación es solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación en el ámbito de PROCRASTINACION Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO DE MAGDALENA, 2024 en su organización IMPULSA365 S.A.C. y se llevará a cabo de acuerdo con los más altos estándares éticos y profesionales.

En este sentido, la colaboración de su organización sería de gran valor para mi proyecto. Estoy comprometido/a a minimizar cualquier inconveniente y a garantizar que la investigación no interfiera con las actividades regulares de su organización. Además, cualquier dato o información confidencial que pueda surgir durante la investigación será tratado con la debida confidencialidad y no será divulgado sin su consentimiento explícito.

Aprecio sinceramente su consideración de esta solicitud y estoy a su disposición para discutir cualquier aspecto de la investigación en detalle. Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo.

Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

Atentamente,

María de los Angeles  
Castillo Poza  
DNI: 75245073  
COD de estudiante:  
7003261052

Anthony Augusto Diaz Diaz  
DNI: 70747110  
COD de estudiante  
7002695522

## Anexo 10. Consentimiento informado UCV

- FORMULARIO

Sección 1 de 4

### PROCRASTINACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES

SOMOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO Y ESTAMOS CURSANDO LA TESIS TITULADA DONDE SE EVALUARA LA PROCRASTINACIÓN Y ESTRÉS LABORAL, ANTE ELLO SOLICITAMOS TU PARTICIPACION DE MANERA VOLUNTARIA GARANTIZANDO EL USO APROPIADO DE LOS DATOS RECOGIDOS SOLO PARA UN ESTUDIO INFERENCIAL. CUALQUIER DUDA O CONSULTA ACUDIR AL 991288217 O AL CORREO AD19950801.GMAIL.COM

ACEPTA PARTICIPAR DE LA SIGUIENTE ENCUESTA \*

SI

NO

- ENTREVISTA

### ENTREVISTA DE TESIS

Buenos días, mi nombre es Anthony Diaz acompañado de mi compañera María Castillo, en esta ocasión estamos realizando una investigación acerca de Procrastinación y Estrés laboral, para la obtención de nuestro Título Universitario.

Por ello, Usted estaría de acuerdo de poder realizarle la entrevista, en caso de estar de acuerdo dejar su número celular para nuestra investigación

1. Si ACEPTO (x) +51 934 485 727

2. NO ACEPTO ( )

## **Anexo 11.** Recopilación de entrevistas a los teleoperadores

### **Entrevista**

#### ENTREVISTA DE TESIS

Buenos días, mi nombre es Anthony Diaz acompañado de mi compañera María Castillo, en esta ocasión estamos realizando una investigación acerca de Procrastinación y Estrés laboral, para la obtención de nuestro Título Universitario.

Por ello, Usted estaría de acuerdo de poder realizarle la entrevista, para nuestra investigación 1. SI ACEPTO (X) +51 963 006 835

2. NO ACEPTO

#### **Variable General (Procrastinación Laboral):**

**¿Podrías mencionarme una experiencia donde has tenido que postergar tu trabajo recientemente?**

- La vez que tuve que postergar mi trabajo fue cuando me fui al baño a despejar mi mente (hacer hora) porque estaba cansada de llamar y que no me caiga ninguna venta

**¿En qué aspecto te afecto?**

- Todo esto me afecta en el tema de mis comisiones, ya que mientras más tiempo pasaba en el baño perdía oportunidades de ventas.

Dimensión: Sentido de Servicio:

**¿Ha existido episodios en las cuales afectaron tu desempeño y por ello no tienes las mismas ganas de seguir gestionando?**

- Sí, de hecho, hay varios días en los que ya no me da ganas de seguir gestionando y es porque veo a mis compañeros haciendo ventas y yo no, eso me bajonea bastante y es el motivo por el cual no estoy rindiendo como debe de ser.

Dimensión: Ciber Pereza:

**¿Crees que la tecnología esta influyendo en tus metas a realizar diariamente?**

- Sí, bueno la tecnología tiene su lado bueno y su lado malo, lo bueno es que nos ayuda a reducir tiempos en ciertos aspectos del trabajo y lo malo es que es un gran distractor, sobre todo el celular por el tema de las redes sociales.

#### **Variable General (Estrés Laboral):**

**¿Puedes describir una experiencia que afecto tu desempeño laboral y bienestar general?**

- Sí, fue cuando la supervisora me llamó la atención por mi mal desempeño ya que no había generado ninguna venta y me sentí tan mal, tan bajoneada que no fui a trabajar al siguiente día y me dio ganas de ya no seguir en la empresa.

Dimensión: Clima Organizacional:

**¿Cómo ha evolucionado el clima organizacional y su impacto en tu nivel de estrés?**

- Yo creo que en sí no cambiado nada, ya que el área de ventas donde estoy es realmente estresante y los supervisores son muy exigentes y se entiende porque imagino que cada uno le exigen llegar a cierta meta.

Dimensión: Estructura Organizacional:

**¿Cómo te adaptas a las modificaciones de tu unidad y cómo afectan tu bienestar laboral?**

- Creo que siempre cuesta adaptarse a cada cambio, pero al final se logra. Mi bienestar laboral aumenta ya que todo cambio que hace la empresa siempre es para bien.

Dimensión: Territorio Organizacional:

**¿Cómo percibes a tus compañeros en tu lugar de trabajo?**

- Los percibo siempre amables, te ayudan si es que no sabes nada y eres nuevo, celebrando cada logro tuyo.

Dimensión: Tecnología:

**¿Te sientes cómodo con las tecnologías actuales o percibes desafíos adicionales?**

- Me siento cómoda, no son cosa de otro mundo y puedo

lidiar con ello. Dimensión: Influencia del Líder:

**¿Cómo percibes la influencia de tu jefe directo en tu nivel de estrés?**

- Lo percibo siempre una persona muy exigente y es hasta cierto punto entendible por la presión que tiene de llegar a la meta, así que el estrés siempre está presente.

Dimensión: Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo:

**¿Hay aspectos particulares de la dinámica grupal que encuentras más estresantes en la etapa actual de tu trabajo?**

- Lo que me cuesta de las dinámicas grupales son los simulacros de diálogos ya que cuesta desenvolverme en frente de mis compañeros.

## **Entrevista 2:**

### **ENTREVISTA DE TESIS**

Buenos días, mi nombre es Anthony Diaz acompañado de mi compañera María Castillo, en esta ocasión estamos realizando una investigación acerca de procrastinación y estrés laboral, para la obtención de nuestro título universitario.

Por ello, usted estaría de acuerdo de poder realizarle la entrevista, para

nuestra investigación 1. Si acepto (x) +51 933 816 116

2. No acepto

### **Variable General (Procrastinación Laboral):**

**¿Podrías mencionarme una experiencia donde has tenido que postergar tu trabajo recientemente?**

- Si, por el tema del celular, dejaba de lado las ventas

**¿En qué aspecto te afecto?**

- Me afecto en las ventas porque no estaba llegando a mis ventas del mes, por justamente distraerme.

### **Dimensión: Sentido de Servicio:**

**¿Ha existido episodios en los cuales afectaron tu desempeño y por ello no tienes las mismas ganas de seguir gestionando?**

- Si, me afecto cuando cambiaron de supervisor, ya que no sabía cómo iba a trabajar

### **Dimensión: Ciber Pereza:**

**¿Crees que la tecnología está influyendo en tus metas a realizar diariamente?**

- Si, por las redes sociales, me distraje buen tiempo, sin embargo, también me beneficia para poder llegar a realizar mis ventas

### **Variable General (Estrés Laboral):**

**¿Puedes describir una experiencia que afecto tu desempeño laboral y bienestar general?**

- Los cambios afectan de manera positiva y negativa

- Una de ellas es que me puedo llegar a estresa manera frecuente y por otro lado me impulsa a genera más ventas.

### **Dimensión: Clima Organizacional:**

**¿Cómo ha evolucionado el clima organizacional y su impacto en tu nivel de estrés?**

- Con las dinámicas, reuniones, o pausas activas, ayudan a disminuir la carga laboral

### **Dimensión: Estructura Organizacional:**

**¿Cómo te adaptas a las modificaciones de tu unidad y cómo afectan tu bienestar laboral?**

- Me cuesta adaptarme, sin embargo, con el tiempo se me es más fácil desempeñar mis funciones como asesora.

**Dimensión: Territorio Organizacional:**

**¿Cómo percibes a tus compañeros en tu lugar de trabajo?**

- Como uno más del equipo, que también necesitan llegar a su meta del mes.

**Dimensión: Tecnología:**

**¿Te sientes cómodo con las tecnologías actuales o percibes desafíos adicionales?**

- Me siento cómoda hasta  
momento

Dimensión:

Influencia del Líder:

**¿Cómo percibes la influencia de tu jefe directo en tu nivel de estrés?**

- Al inicio me afecto bastante ya que era un cambio de  
supervisor

Dimensión: Falta de Cohesión y Respaldo

del Grupo:

**¿Hay aspectos particulares de la dinámica grupal que encuentras más estresantes en la etapa actual de tu trabajo?**

- Las reuniones mensuales para saber quiénes llegaron a la meta.

### **Entrevista 3:**

#### **ENTREVISTA DE TESIS**

Buenos días, mi nombre es Anthony Diaz acompañado de mi compañera María Castillo, en esta ocasión estamos realizando una investigación acerca de Procrastinación y Estrés laboral, para la obtención de nuestro Título Universitario.

Por ello, Usted estaría de acuerdo de poder realizarle la entrevista, para nuestra investigación 1. SI ACEPTO (x) +51 934 485 727

2. NO ACEPTO

#### **Variable General (Procrastinación Laboral):**

**¿Podrías mencionarme una experiencia donde has tenido que postergar tu trabajo recientemente?**

- Si, cuando un familiar se enfermo en casa, tuve que salir antes de mi gestión

**¿En qué aspecto te afecto?**

- En mi productividad, de esa semana me descuide en mis comisiones

#### **Dimensión: Sentido de Servicio:**

**¿Ha existido episodios en las cuales afectaron tu desempeño y por ello no tienes las mismas ganas de seguir gestionando?**

Este episodio sigue presente, y afecta varios aspectos personales y laborales

#### **Dimensión: Ciber Pereza:**

**¿Crees que la tecnología esta influyendo en tus metas a realizar diariamente?**

- Si, de manera positivo me ayuda a mejorar mis ventas diarias

#### **Variable General (Estrés Laboral):**

**¿Puedes describir una experiencia que afecto tu desempeño laboral y bienestar general?**

- El último mes tuve un problema con una venta cruzada con un cliente, no se dio de manera efectiva y me estreso mucho

#### **Dimensión: Clima Organizacional:**

**¿Cómo ha evolucionado el clima organizacional y su impacto en tu nivel de estrés?**

- Poco a poco a estado mejorando, de manera favorable

#### **Dimensión: Estructura Organizacional:**

**¿Cómo te adaptas a las modificaciones de tu unidad y cómo afectan tu bienestar laboral?**

- Soy 100% adaptable a los nuevos cambios que se realizan en mi unidad, no afecta a mi bienestar emocional

#### **Dimensión: Territorio Organizacional:**

**¿Cómo percibes a tus compañeros en tu lugar de trabajo?**

- Como símiles, ni más, ni menos todos de manera equilibrada

**Dimensión: Tecnología:**

**¿Te sientes cómodo con las tecnologías actuales o percibes desafíos adicionales?**

- Si cómodos, pero me gustaría que se implementaran aplicativos que nos ahorren más tiempos

**Dimensión: Influencia del Líder:**

**¿Cómo percibes la influencia de tu jefe directo en tu nivel de estrés?**

- Ha ido mejorando, ya que el inicio me afectaba mucho

**Dimensión: Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo:**

**¿Hay aspectos particulares de la dinámica grupal que encuentras más estresantes en la etapa actual de tu trabajo?**

- Si, por el cierre de año, las dinámicas y reuniones nos ayuda a controlar el estrés

## Entrevista 4:

### ENTREVISTA DE TESIS

Buenos días, mi nombre es María Castillo acompañado de mi compañero Anthony Diaz en esta ocasión estamos realizando una investigación acerca de Procrastinación y Estrés laboral, para la obtención de nuestro Título Universitario.

Por ello, Usted estaría de acuerdo de poder realizarle la entrevista, para nuestra investigación

1. SI, ACEPTO (X) +51 916635526

2. NO, ACEPTO

Variable General (Procrastinación Laboral):

**¿Podrías mencionarme una experiencia donde has tenido que postergar tu trabajo recientemente? ¿En qué aspecto te afecto?**

- Hubo un momento en donde no vendía, no había ventas, la cartera de clientes eran las misma y la verdad estaba con temas de mi hijo todo se juntó y en este caso a veces pasaba las llamadas, no contestaba, me afecto mucho en el tema de no cumplir mi meta en el mes

Dimensión: Sentido de Servicio:

**¿Ha existido episodios en las cuales afectaron tu desempeño y por ello no tienes las mismas ganas de seguir gestionando?**

- Si, muchas veces mi supervisor mi jefe directo, no se ponía en nuestro lugar solo exigía, nos estresaba y nos cargaba más

Dimensión: Ciber Pereza:

**¿Crees que la tecnología está influyendo en tus metas a realizar diariamente?**

- Si, la tecnología ha influido mucho, las redes sociales pueden distraerte mucho de tus metas laborales y ya no vas a cumplir con tu objetivo

Variable General (Estrés Laboral):

**¿Puedes describir una experiencia que afecto tu desempeño laboral y bienestar general?**

- Bueno a veces en el trabajo había preferencias, siempre va a existir esas cosas en el trabajo, había discriminación, no se trataba por igual y eso quitaba las ganas de trabajar

Dimensión: Clima Organizacional:

**¿Cómo ha evolucionado el clima organizacional y su impacto en tu nivel de estrés?**

- Hasta el momento no hay ningún cambio, la actitud sigue siendo la misma de los jefes inmediatos, sigue siendo la misma no les importa cómo se sienten en su día a día, no dan incentivos, no motivación, no hay bonos

Dimensión: Estructura Organizacional:

**¿Cómo te adaptas a las modificaciones de tu unidad y cómo afectan tu bienestar laboral?**

- Siempre y cuando la modificación sea para una mejora, nosotros nos vamos a sentir cómodos y vamos a poder cumplir nuestra labor más eficaz
- Mi área de trabajo como es enfocada en las ventas, cada quien ocupa sus responsabilidades laborales porque queremos cumplir con nuestra meta diaria, cada uno se ocupa de su labor

Dimensión: Tecnología:

**¿Te sientes cómodo con las tecnologías actuales o percibes desafíos adicionales?**

- Si me siento cómoda con la tecnología actual ya que me provee todas las herramientas necesarias para mi desarrollo personal y laboral

Dimensión: Influencia del Líder:

**¿Cómo percibes la influencia de tu jefe directo en tu nivel de estrés?**

- Lo percibo de una manera normal porque dado que el trabajo es trabajar constantemente bajo presión entonces para él es algo normal

Dimensión: Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo:

**¿Hay aspectos particulares de la dinámica grupal que encuentras más estresantes en la etapa actual de tu trabajo?**

- No, siento que ayuda mucho las dinámicas grupales, nos ayuda bastante para también compañeros de trabajo

## Entrevista 5:

### ENTREVISTA DE TESIS

Buenos días, mi nombre es María Castillo acompañado de mi compañero Anthony Diaz en esta ocasión estamos realizando una investigación acerca de Procrastinación y Estrés laboral, para la obtención de nuestro Título Universitario.

Por ello, Usted estaría de acuerdo de poder realizarle la entrevista, para nuestra investigación

1. SI, ACEPTO # 995192097

2. NO, ACEPTO

Variable General (Procrastinación Laboral):

**¿Podrías mencionarme una experiencia donde has tenido que postergar tu trabajo recientemente? ¿En qué aspecto te afecto?**

- Mi jefe directo me asigno una cartera de clientes nueva para monitorearlo por unos días y eso me aumento la carga laboral, me afecto que me demore más tiempo en cumplir con mi cartera de clientes habitual por andar monitoreando la nueva cartera, este tipo de hechos sucede con frecuencia en este campo laboral

Dimensión: Sentido de Servicio:

**¿Ha existido episodios en las cuales afectaron tu desempeño y por ello no tienes las mismas ganas de seguir gestionando?**

- No, en mi área existía un área de psicología a la cual podíamos asistir con cualquier problema que podamos presentar eso daba un apoyo para mi vida diaria

Dimensión: Ciber Pereza:

**¿Crees que la tecnología esta influyendo en tus metas a realizar diariamente?**

- No, ya que en el área donde trabajo, trabajamos a bajo presión y no nos permiten

el uso del celular Variable General (Estrés Laboral):

**¿Puedes describir una experiencia que afecto tu desempeño laboral y bienestar general?**

- Cuando falleció un familiar y entre en depresión por un par de meses y eso bajo totalmente mi desempeño laboral

Dimensión: Clima Organizacional:

**¿Cómo ha evolucionado el clima organizacional y su impacto en tu nivel de estrés?**

- Si, hay una mejora por parte de la empresa ya que ahora da incentivos, da premios, da días de descanso adicional, da bonos por cada meta que cumplimos

Dimensión: Estructura Organizacional:

**¿Cómo te adaptas a las modificaciones de tu unidad y cómo afectan tu bienestar laboral?**

- Para mí es un poco difícil las modificaciones en mi área ya que son constantes y me genera una inestabilidad laboral
- En mi área de trabajo mis compañeros son muy proactivos, les gusta enseñar, se apoyan constantemente unos a otros, eso nos hace un grupo unido

Dimensión: Tecnología:

**¿Te sientes cómodo con las tecnologías actuales o percibes desafíos adicionales?**

- Si, dado a que por la tecnología actual, podemos trabajar mejor, ya que hay más velocidad de internet, las computadoras no se cuelgan, el sistema ya no se va y eso nos permite tener una mejor atención

Dimensión: Influencia del Líder:

**¿Cómo percibes la influencia de tu jefe directo en tu nivel de estrés?**

- Siento que mi jefe siempre está dándonos motivación para poder cumplir con nuestras metas de todas maneras siempre da seguimiento a todos sus trabajadores

Dimensión: Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo:

**¿Hay aspectos particulares de la dinámica grupal que encuentras más estresantes en la etapa actual de tu trabajo?**

- No, las dinámicas grupales ayudan mucho a manejar el estrés en el trabajo