



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call
center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Paucar Amable, Cristhian Dante (ORCID: 0000-0003-1666-1105)

ASESOR:

Mg. Jibaja Balladares, Jesús Alfonso (ORCID: 0000-0003-0545-6878)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y ponerme distintas barreras de las cuales he podido salir adelante, con un objetivo en mente, seguir siendo mucho mejor cada día, sin dejar de creer en mí.

Se la dedico con mucho cariño esta investigación a mis padres Roland Paucar y Frida Amable, a mis hermanos para que sigan luchando por sus metas, a mis abuelos Rosauero y Julita que se encuentra en el cielo descansando, y que nunca dejaron de confiar en mí, asimismo mis tíos, primos y personas especiales que de una u otra manera estuvieron conmigo, en especial a mi esposa e hijo Matías Gael que son ahora mi nueva motivación de superación, todos y cada uno de ellos han sido parte de mi fortaleza en esta etapa ardua de mi vida, en el cual con sus palabras de aliento nunca dejaron de impulsarme a seguir adelante.

Agradecimientos

A todos los profesores de la Universidad César Vallejo que tuve durante todo este trayecto como alumno, en especial al profesor Jesús Jibaja el cual ha sido un gran soporte y guía para culminar esta linda etapa universitaria, por dedicarnos el tiempo requerido en cada asesoría siempre con el lema de superarnos cada día para ser mejores profesionales, así mismo a los compañeros de la carrera, a mis líderes en el trabajo por apoyarme con la disponibilidad de horarios a fin de terminar satisfactoriamente mi investigación, de la misma forma un agradecimiento especial a mi familia que son y serán en mi la mejor motivación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA.....	9
3.1. Tipo y diseño de Investigación	9
3.2. Operacionalización de las variables	9
3.3. Población y muestra.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS; Error! Marcador no definido	30

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	16
Tabla 2:	Relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	16
Tabla 3:	Describir el nivel de la procrastinación laboral, según sexo en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	17
Tabla 4:	Describir el nivel de la procrastinación laboral, según estado civil en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	17
Tabla 5:	Describir el nivel de motivación laboral, según sexo en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	18
Tabla 6:	Describir el nivel de motivación laboral, según estado civil en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	19
Tabla 7:	Determinar la relación entre la procrastinación con las dimensiones de la motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	19
Tabla 8:	Determinar la relación entre la Motivación y las dimensiones de la Procrastinación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.....	20
Tabla 9:	Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS).....	53
Tabla 10:	Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítems de procrastinación laboral.....	53
Tabla 11:	Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de motivación laboral.....	54
Tabla 12:	Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítems de motivación laboral.....	54

Resumen

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020. Asimismo, el diseño del estudio fue descriptivo-correlacional, de diseño no experimental. Por otro lado, se tuvo como muestra 135 colaboradores de un call center con edades entre 18 a 54 años. Sin embargo, los instrumentos aplicados fueron la escala de procrastinación laboral de Metin et al. y el cuestionario de motivación laboral de Steers y Braunstein. Por otra parte, en los resultados se evidenció a través de la correlación Rho de Spearman que existe una relación significativa inversa baja entre la procrastinación y motivación laboral con un valor de ($Rho=-0,243$). Así también se pudo apreciar que el sexo femenino presentó un mayor índice en el nivel alto con el 36,3% en la procrastinación laboral y existe un mayor índice en las mujeres, donde el 35,3% se encuentra en el nivel alto de motivación laboral.

Palabras clave: Ciber pereza, sentido de servicio, procrastinación, motivación.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between procrastination and work motivation among collaborators at a pandemic call center in Ate District, 2020. Also, the study design was descriptive-correlational, non-experimental design. On the other hand, 135 collaborators from a call center aged between 18 and 54 were shown. However, the instruments applied were the labor procrastination scale of Metin et al. and the employment motivation questionnaire of Steers and Braunstein. On the other hand, the results showed through the Rho correlation of Spearman that there is a significant inverse high relationship between procrastination and labor motivation with a value of ($Rho = -0,243$). It was also noted that female sex had a higher rate at the high level with 36,3% in labor procrastination and there was a higher rate in women, where 35,3% was at the high level of job motivation.

Keywords: Cyber laziness, sense of service, procrastination, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel global se está evidenciando la aparición de un virus conocido como el covid-19 resultando de este un desequilibrio económico, social, así como en el bienestar de los trabajadores y sus familias; la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) manifiestan que las organizaciones están presentando fallos constantes con un efecto devastador en el empleo, cesando labores y existiendo reducción del personal, es por ello que se ha ido presentando un mayor número de cambios en los centros de labores, así como el poco interés de las empresas en un factor importante para la organización como es la motivación.

Por otra parte, se puede notar que las empresas tienen en mayor grado la preocupación por invertir en tecnologías, maquinarias e infraestructura dejando de lado al trabajador en su aspecto motivacional. De esta manera, se puede conocer variables que vayan en relación al comportamiento organizacional del trabajador que involucra el compromiso, la autoeficacia y la motivación, en esta última es cuando la persona alcanza sus metas propuestas en lo laboral porque se siente parte de la organización.

Además, la OIT (2015) refieren que en el Caribe y en América Latina se encontró que más del 20% de colaboradores no presentan una adecuada motivación debido al constante cambio del personal. Asimismo, en el año 2000 se reportó que casi el 2,8% de las organizaciones no se involucraron en el aspecto personal de cada trabajador como por ejemplo en su formación personal.

Sin embargo, se dice que en el Perú más de 3000 millones de colaboradores suelen procrastinar en sus centros de trabajos y el género que más resalta son las mujeres. Además, casi el 81% han empleado un plan de formación para evitar dicha problemática.

Según Urcola (2008) la motivación es una actitud dirigida hacia una meta cuando se activa una necesidad y el individuo ante este estado de tensión o desequilibrio actúa para minimizarlo. En estos tiempos un trabajador motivado es primordial para el desenvolvimiento de alguna actividad en la organización ya que el simple hecho de

estar motivado un colaborador dará por consiguiente su máximo esfuerzo para cumplir sus funciones de la mejor manera; así lo aprecia Abreu, Badii y Ramírez (2008) quienes nos determinan la relevancia que es tener un capital humano motivado dentro de la organización, “el factor humano motivado es el camino para que una entidad logre sus objetivos trazados de manera eficiente y eficaz” (p.146)

Evitar indagar sobre las variables mencionadas en el estudio, llega a limitar en las organizaciones sobre la realidad del propio personal y de este modo hacer un análisis que los lleve a inculcar alternativas que favorezcan el crecimiento y el desempeño de sus colaboradores.

Es por esto que los individuos encuentran en el entorno laboral una motivación en sus frustraciones personales, profesionales y se auto motiva con el fin de alcanzar una adecuada autoestima o gratitud social que necesita para sentirse un ser de éxito, logrando sus objetivos trazados. En la empresa de telecomunicaciones parte de su cometido es ser una organización completa, con una cultura creciendo sosteniblemente y socialmente responsable.

En relación a lo mencionado anteriormente se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020?

Con respecto a la justificación del estudio nos permitió conocer la relación que existe entre la procrastinación y la motivación en colaboradores de un call center donde se hizo un análisis con las teorías relacionadas a cada una de ellas, además con ellos se pudo conocer información necesaria que sirvió de utilidad para investigaciones futuras relacionadas con ambas variables ya que actualmente el personal del call center lleva una gran carga laboral en tiempos de pandemia. También, a nivel práctico se brindó aportaciones que mejoren al empleador en su prevención y promoción de la procrastinación laboral, para contrarrestar dicha problemática. A nivel metodológico, se utilizó pruebas válidas y confiables que permitió obtener resultados en una población de trabajadores de un call center. Finalmente, a nivel social, fue de gran contribución ya que en el área de trabajo se reportó casos de procrastinación y estrés a falta de motivación, es por ello que se planteó campañas de promoción y prevención para establecer un adecuado manejo de su motivación interpersonal.

En relación al objetivo general fue determinar la relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

Y como objetivos específicos, a) Describir el nivel de la procrastinación laboral, según sexo, b) Describir el nivel de la procrastinación laboral, según estado civil, c) Describir el nivel de motivación laboral, según sexo, d) Describir el nivel de motivación laboral, según estado civil y e) Determinar la relación entre la procrastinación con las dimensiones de la motivación laboral y f) Determinar la relación entre la Motivación y las dimensiones de la Procrastinación laboral.

Con respecto a la hipótesis general fue que existe relación inversa y significativa entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

Y como hipótesis específicas a) existe relación inversa y significativa entre la procrastinación laboral y las dimensiones de motivación laboral y b) existe relación inversa y significativa entre la motivación laboral y las variables de procrastinación laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Para comenzar, dentro de la producción internacional se destaca el aporte de Rico (2015) proveniente de Chile, quién planteó como eje central de su investigación analizar la dinámica entre la procrastinación y motivación laboral. Por otro lado, el proceso de investigación fue descriptivo – correlacional, con la participación de 367 individuos. El producto evidenció una asociación de grado moderado e inverso entre ambos constructos ($\rho = -0.367$), de igual manera, se identificó niveles promedios en la motivación y procrastinación ($M=2.69$).

Meseguer, Soler y García (2015) estudiaron en España sobre la autoeficacia profesional. Además, siguió una metodología investigadora correlacional-descriptiva, empleando a 772 colaboradores en la muestra de 18 a 63 años. El producto evidenció una asociación de grado débil e inversa ($Rho=-0,021$). Luego, se concluyó que los niveles altos de autoeficacia disminuyen el acoso laboral que ocurre dentro de la empresa y pueden tener una mejor habilidad o capacidad en la resolución de conflictos.

Por otra parte, Castillo (2015) investigó en Guatemala sobre la motivación y el desempeño laboral. Siguiendo un tipo de estudio descriptivo, no experimental, utilizando a 130 trabajadores como parte de la muestra. Además, se obtuvo como resultados que el 44% de los colaboradores tuvieron una categoría alta en la motivación, el 33% tuvo una categoría regular y el 22% obtuvo un nivel bajo. Así también, se concluyó con la evidencia de la existencia de una relación positiva entre las variables, con un valor de ($Rho=,135$).

Bastidas (2017) en Lima, indagó en un grupo de trabajadores sobre la dinámica entre los fenotipos y el aplazamiento de actividades laborales, motivo por el cual aplicaron un proyecto correlacional – descriptivo en 371 participantes. El producto obtenido evidenció niveles promedios de procrastinación (54,4%), asimismo, la asociación evidenciada fue débil inversa ($\rho=-0.195$), por otro lado, en función del fenotipo, se logró evidencia una relación inversa entre el sexo femenino y la procrastinación ($\rho=-0.156$).

Galván (2018) desde Cañete, propuso como objetivo central analizar la relación entre el compromiso laboral y el aplazamiento de actividades laborales, por ello, empleó una metodología correlacional – descriptiva y contó con 225 trabajadores para su evaluación. La asociación evidenciada fue inversa – moderada ($\rho=-0.239$) entre ambos constructos, mientras que, la asociación fue negativa entre el compromiso laboral con la dimensión postergación activa ($\rho=-0.14$) y postergación pasiva ($\rho=-0.25$). Asimismo, 21.2% de los encuestados declararon niveles altos de procrastinación.

Inga (2018) ejecutó un estudio en Lima titulada satisfacción y procrastinación laboral. Además, el diseño que fue empleado es correlacional-descriptiva, donde se emplearon 370 trabajadores de muestra. Dentro de los resultados se evidenció la relación significativa inversa entre las variables con un valor de ($\rho=-0,175$). Sin embargo, se mostró diferencias entre las variables de estudio con la edad, la cual tuvo un valor de ($p=0,003$) y una correlación inversa leve con el valor de ($Rho=-0,090$).

Para la explicación en bases teóricas de procrastinación laboral, se cita al modelo psicodinámico de Baker, quien manifestó que dentro de la procrastinación el colaborador demuestra actitudes que expresan o se entienden como el temor al fracaso en las actividades que realiza, es decir, al ejecutar sus responsabilidades laborales, las otras personas lo consideran como incapaz para alcanzar el éxito en su vida. Es importante considerar que la expresión de las conductas de miedo, requieren de ser analizadas a través de los vínculos familiares, pues muchas veces son los padres quienes generan frustración y dañan la autoestima en sus propios hijos (citado por Rothblum, 1990).

Lay (1986) expresa que la procrastinación involucra actos que postergan el cumplimiento de objetivos y que son reconocidos a nivel empresarial como aspectos negativos que son ejercidos por el empleado.

Para Tuckman (2003) procrastinar es referirse a la pérdida del tiempo y la acción de aplazar el cumplimiento de las tareas laborales para otro momento, es decir, se verifica que conductas activas son ejecutadas como pasivas, seguidas desde la

intencionalidad de la decisión del trabajador por procrastinar y ello como respuesta a la presión laboral. Las características del procrastinador activo son, expresa mayor afecto por lo que hace, por lo tanto, procrastina menos y demuestra auto eficiencia. Mientras que, el procrastinador pasivo es quien deja sus laborales para luego y hasta el último momento, además no siente interés por llegar a cumplir sus responsabilidades laborales.

Asimismo, Milgram (1991) explica que la procrastinación es la respuesta a la falta de habilidades para afrontar situaciones difíciles. Además, agrega que existen dos maneras para llegar a procrastinar; en la primera, la presión que existe en el trabajo, traería como consecuencia el atraso del cumplimiento de tareas con la finalidad de sentirse a gusto y la segunda, es el tipo de procrastinación que posterga sus tareas para evadir responsabilidades demostrando poco nivel de autoeficacia y se expresa también temor por quedar mal con el resto de las personas.

El modelo motivacional, da referencia a la motivación como la base necesaria y vital para los trabajadores, ya que facilita el logro de objetivos, así mismo, la aplicación de reforzadores durante todo este proceso, funcionaría como aporte para sumar en el éxito. Por el contrario, el miedo a fallar traería consigo, sensaciones de éxitos escasos y postergación de actividades por sentimientos de fracaso o derrota (McCown, Ferrari y Johnson, 1991).

Para Metin y Peeters (2016) la procrastinación laboral, contiene dos tipos de dimensiones; la primera, es la evitación de actividades por un tiempo límite, considerando ello para no perjudicar a sus compañeros de área; debido a la ausencia de identidad con su organización; la segunda, es la ciber pereza, la cual es el comportamiento de detener sus labores por estar sumergido en las redes sociales con la finalidad de ocio.

En referencia a la variable de motivación laboral, Méndez (2009) considera a la motivación como el proceso que se experimenta durante un estado de carencia y en el que se condiciona una conducta concreta o instrumental direccionada a un

comportamiento que pone fin a dicho estado. Las definiciones de “proceso” y “conducta instrumental” aluden a los actos que facilitan la satisfacción a dichas carencias.

Robbins (1999) señaló que la motivación compone uno de los aspectos que más inquieta y preocupa actualmente a la investigación psicológica. Donde si bien el concepto de conducta motivada puede ser considerado como uno de los conceptos más viejos ideados por el hombre.

Por otra parte, la motivación hace referencia a un componente de las emociones a nivel básico en la persona, además es la actividad o tareas que tienen pendiente y lo toman como un estímulo para lograr sus objetivos sin ser una carga. Sin embargo, muchas de las personas toman el trabajo como el refugio de sus problemas tanto personales como profesionales, es decir, se auto motivan en su ambiente laboral y vienen desarrollando el reconocimiento profesional y social. Por otra parte, hay personas que llegan a lograr gratitud por las labores que hacen fuera y dentro de su hogar, ya que busca la atención y el afecto por ser parte de un grupo (Espada,2016).

En la teoría de la motivación de Maslow (1991) se explica la pirámide de las necesidades básicas, en la cual las personas tienen dificultades para lograr cada una de ellas. Asimismo, dichas necesidades, se hallan en el nivel más bajo en la jerarquía de necesidades de Maslow. La mayoría de personas priorizan estas necesidades antes que las de orden superior; las necesidades de seguridad donde se encuentra el deseo de estabilidad, estar protegidos ante cualquier evento y estar alertas al presentarse una amenaza. De igual modo las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad que no han sido resueltas suele hacer que las personas sientan necesidad por satisfacerlas y asegurar su bienestar; las necesidades de estima suelen revelar sentimientos de realización y reconocimiento personal a través del respeto ante los demás, las personas que tienen carencia de estima desean que el resto de personas los acepten como son y que los vean como personas competentes y capaces de conseguir lo que se han propuesto, por último las

necesidades de autorrealización que es el esfuerzo que se pone en sobresalir, y se evidencie el potencial de cada persona con su capacidad de adaptación.

Aquellos que luchan por la autorrealización se reconocen a sí mismos, desarrollan e incrementan sus capacidades para dar solución a los problemas.

Sin embargo, la teoría de modelo Jerárquico de ERC, Aldelffer (citado en Chiavenato, 2009, p.243), suplió las cinco necesidades básicas por tres; la primera son las necesidades relacionadas a la existencia, las relacionadas a la socialización o afinidad y las referidas al desarrollo personal. Asimismo, existe la teoría de los factores de Herzberg (1966, citado por Porret, 2010, p.94). La teoría de dos factores, es considerada como teoría de motivación e higiene, fundada por Frederick Herzberg, quien sostuvo que es primordialmente básica la interacción de un individuo con su trabajo, de lo cual, se puede establecer el éxito o el fracaso de uno como persona. Herzberg llegó a la conclusión que los individuos obedecen a dos factores; el primero hace referencia a los factores extrínsecos o higiénicos: el cual considera la perspectiva ambiental, en otras palabras, dentro de las condiciones que encierran a la persona cuando se encuentra trabajando y que forman parte de las compañías, aquellas que tradicionalmente han logrado motivar a sus empleados, mediante de los factores físicos y ambientales de trabajo, el sueldo, los beneficios sociales, entre otros y los factores intrínsecos o motivacionales: comprende los deberes concernientes con el puesto en sí, causan un efecto de bienestar, demanda y un incremento de producción hasta llegar a la excelencia. Los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional son incluidos en los manifiestos en la elaboración de labores y en la ejecución de acciones que constituyan el gran desafío y mucho significado en el trabajo. Así Herzberg llegó a la conclusión de que estos factores son los responsables de la insatisfacción profesional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

La actual investigación siguió una metodología de tipo descriptivo-correlacional. Hernández y Mendoza (2018) indican que, este estilo de metodología se opera con la finalidad de medir, evaluar o recolectar datos de las variables que se estudió y de esa forma llegar al resultado de la investigación. Es correlacional por la relación entre las variables que se eligieron brindándole un valor explicativo.

Diseño de investigación

El trabajo estuvo orientado siguiendo el diseño no experimental de corte transversal, pues se ejecutó en un momento dado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que este tipo de investigaciones se realizó sin utilizar alguna manipulación de las variables, son estudios que no realiza ninguna variación intencional frente a las variables independientes de esta forma se observa el efecto sobre otras variables (p.149).

El propósito de esta investigación no experimental es de observar los distintos fenómenos en su medio natural para consiguiente analizarlos.

3.2. Operacionalización de las variables

V1: Procrastinación laboral

Definición conceptual: Lay (1986) refiere que la procrastinación es una forma de postergar actividades, las cuales son necesarias para el logro de los objetivos.

Definición operacional: Las puntuaciones se alcanzaron mediante la Escala de procrastinación en el trabajo, creada por Metin y Peeters, cuyas puntuaciones van desde el 9 al 15 para el nivel bajo, del 16 al 30 para la categoría medio y del 31 al 50 a la categoría alta. Además, posee 2 dimensiones: Primero el sentido de servicio, la cual se refiere a la evitación de las actividades por un periodo de tiempo, ocasionado por su falta de ética e identidad con su centro de labores, sin embargo, considera no llegar a perjudicar al resto y es representado por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11 y 13; la segunda dimensión es ciber pereza la cual es aquella persona que posterga

sus actividades por estar en las redes sociales con un fin de ocio y es representada por los ítems 8, 10, 12 y 14

Escala de medición: ordinal

V2: Motivación laboral

Definición conceptual: repertorio conductual cuyos indicadores se encuentran descritos en la escala de motivación de Steers y Braunstein, la cual es adaptada por Chang y posee tres dimensiones, de necesidad de logro, poder y afiliación (Chang, 2010).

Definición operacional: fue medida por los puntajes obtenidos de la Escala de motivación de Steers y Braunstein.

Dimensiones

- Necesidad de poder: Influenciar, Modificar situaciones, control (Ítems 2, 5, 8, 11)
- Necesidad de afiliación: buenas relaciones, identificación, relaciones de cordialidad, sentirse apreciado (Ítems 3, 6, 9, 12)
- Necesidad de logro: Alcanzar metas, Demostrar capacidades, Lograr el éxito, Trazar objetivos, Desarrollo y éxito (Ítems 1, 4, 7, 10,13, 14, 15).

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y muestra

La población fue delimitada a 135 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de ambos sexos del distrito de Ate del presente año. Por otro lado, siguiendo lo expuesto por Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de elementos en su totalidad, los cuales se agruparon por compartir ciertas cualidades como el contexto, la edad o el sexo.

Por otro lado, con relación a la muestra, frente a grupos reducidos, se recomienda trabajar con la totalidad del grupo para evitar sesgos de evaluación o problemas semejantes a la hora de analizar los fenómenos propuestos (Hurtado y Ramírez, 1998).

De igual manera, el muestreo utilizado se denomina censal porque se utilizó toda la población objetivo, generando un análisis a nivel global de la organización (Ramírez, 1997; Tamayo, 2003).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, et. al. (2014) manifiesta que, para la recolección de datos, existen diversas formas, y como investigadores nos facilitarían la obtención de la información que pretendemos conseguir. La técnica empleada en la indagación fue la encuesta, técnica que facilita la exploración y recolección de información, por medio de interrogantes tanto directas como indirectas que forman la unidad de análisis. Indicando lo aportado reuniremos toda la información aplicando dos cuestionarios para cada colaborador de la compañía.

Instrumento 1: Escala de procrastinación en el trabajo

Autor : Metin et al. (2016)

Adaptación : Rosales y Guzmán (2017)

Administración : Colectivo e individual

Descripción de la prueba : Esta prueba está conformada por 14 ítems de los cuales, Conformada por 2 dimensiones, la cual, la dimensión cyber pereza es reflejada por medio de 4 ítems, mientras que la dimensión sentido de servicio la conforman 10 ítems.

Las puntuaciones se obtuvieron mediante la sumatoria de las respuestas de cada ítem; las puntuaciones van desde 0 a 60 puntos. Asimismo, las puntuaciones asignado como 0 es el significado de nunca, 1 casi nunca, 2 ocasionalmente, 3 algunas veces, 4 frecuentemente, 5 muy frecuentemente y finalmente el 6 que representa a siempre.

Validez y confiabilidad del instrumento

La prueba de validez tanto a nivel internacional como la versión adaptada al contexto peruano obtuvieron valores adecuados (.85), siendo interpretado como un instrumento válido (Metín et al., 2016; Guzmán y Rosales, 2017). Seguido, la prueba piloto efectuada logró obtener valores superiores al .90, lo cual sugiere una alta validez (ver anexo 8).

Luego, la confiabilidad fue demostrada por consistencia interna, alcanzando niveles adecuados tanto en la versión original (.75), como en la versión adaptada al contexto peruano (.70 - .87), todas estas evidencias fueron analizadas a través del coeficiente alfa, demostrando buena consistencia (Guzmán y Rosales, 2017). Por último, en la prueba piloto los valores reportaron un 85, siendo interpretado como un valor adecuado (ver anexo 8.).

Instrumento 2: Cuestionario de motivación laboral

Nombre original	: Cuestionario de motivación laboral “Esc. De motivación de Steers y Braunstein”
Autores	: Steers y Braunstein
Adaptación	: América Chang.
Año de elaboración	: noviembre del 2010
Tipo de puntuación	: Numérica
Tipificación	: Trabajo con 63 trabajadores de salud
Administración	: Individual y grupal
Tiempo Aplicación	: 20 minutos.
Significación	: Valora el estudio de Motivación laboral
Calificación e interpretación	: Son planteadas 15 preguntas y cada una posee una escala de importancia de 1 a 5 en 3 parámetros, dividida en una escala del 4 al 5 como absolutamente de acuerdo, 3 indiferente y del 1 al 2 absolutamente en desacuerdo, puntuándose con mayor valor las respuestas que esté más de acuerdo con la afirmación planteada.

El grado de motivación laboral, se obtiene mediante la sumatoria de las 15 preguntas, lo cual permite clasificar el grado de motivación.

Por otro lado, en los puntajes, el nivel alto es representado desde 50 a 75, el nivel medio de 49 a 25 y el nivel bajo menor a 25.

Sin embargo, se llega a distinguir el tipo de necesidad preponderante en materia de motivación, las preguntas se encuentran asociadas en columnas de 3 donde se coloca la calificación correspondiente en cada una de las respuestas; consecutivamente se procede a realizar el sumatorio total obtenida en cada una de

ellas. La columna que logre la puntuación más alta definirá el tipo de necesidad preponderante:

Así mismo, en la distribución de niveles, nivel de logro (1,4,7,10,13), nivel de poder (2,5,8,11,14) y nivel de afiliación (3,6,9,12,15).

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de la prueba, se dio a través de criterio de jueces y evaluado posteriormente por tres psicólogos poseedores en experiencia del área organizacional, luego fue pasada al programa SPSS 20 para los requeridos resultados. Se trabajó la técnica estadística factorial, utilizando el método de componentes principales, donde se obtuvo una carga factoriales de 0,721 en el ítem 4, de poder con una carga factorial de 0,588 en el ítem 8 y de afiliación 0,701 en el ítem 6. Por otro lado, en la validez del piloto obtuvo un valor de 0,95 perteneciendo a un nivel alto de validez (Ver anexo 8).

La confiabilidad de la prueba original de la escala de motivación, se obtuvo por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach. La Estabilidad de los factores de confiabilidad, inician con el número 0 al 1 siendo 0 la cual simboliza confianza nula y 1 simboliza una confianza total. Este trabajo obtuvo un Alfa = 0,800 lo cual simboliza una confiabilidad alta lo que se considera un resultado aceptable. En la necesidad de logro se obtuvo una confiabilidad de Alfa = 0,694, en la dimensión de poder un Alfa = 0,642, en afiliación un Alfa = 0,586. Lo cual indica estos resultados que la prueba es calificada para su aplicación.

Sin embargo, en la confiabilidad de la prueba piloto en 50 empleados de un call center, el alfa de Cronbach de 0,878 siendo un instrumento de alta confiabilidad (Ver anexo 8).

3.5. Procedimiento

En primera instancia, se solicitó los permisos de todos los autores principales de la escala de procrastinación laboral y el cuestionario de motivación laboral. Además, se contó con el permiso del jefe del call center donde se realizó la evaluación a la muestra piloto en 50 colaboradores y también a la muestra final de 135 del mismo. Con relación a la obtención de la data, se procedió a implementar cuestionarios virtuales dado la

coyuntura actual, acto seguido, se procedió a generar una base de datos, haciendo los ajustes necesarios para disminuir los sesgos de aplicación, una vez terminado con las gestiones necesarias, se procedió al empleo de programas estadísticos para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, los cuales fueron reportados en formato de tabla.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el estudio, se emplearon las metodologías necesarias para el empleo de los instrumentos de medición en la muestra seleccionada sobre las variables de procrastinación laboral y motivación en una población de teleoperadores. Por otro lado, los resultados hallados, fueron analizados mediante los programas Excel y SPSS Versión 25.0 para la investigación respectiva de la validez y fiabilidad de los puntajes logrados. Además, el estadístico Shapiro Wilk, facilitó conocer la distribución de la muestra y así identificar si pertenece a los estadísticos paramétricos y no paramétricos. Luego se procedió a hallar las correlaciones mediante el Rho de Spearman pues el valor de significancia encontrada fue menor a 0,05 (Shapiro y Wilk, 1965).

También, en los resultados descriptivos se empleó la frecuencia y el porcentaje para determinar los niveles de la muestra de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La importancia ética de la investigación se manejó por el compromiso y el alto grado de compromiso para el perfeccionamiento de esta tesis, previniendo copia y/o falsedades, donde se ha seguido un lineamiento de originalidad y se ha podido mantener una continuidad con los trabajos precedentemente estudiados sobre el tema. Por motivos éticos no se señalan los nombres de los participantes, esta información es de absoluto privado para el investigador, se realizó los respectivos documentos de consentimiento informado y la Carta de presentación derivado por la Escuela de Psicología que va dirigido al gerente responsable de la empresa y así mismo para los colaboradores de ella, donde se da a su conocimiento los puntos importantes del trabajo de investigación.

Esta investigación se anduvo en la línea de la real protección y respeto de los participantes por cuanto a los principios éticos para el desarrollo de este trabajo, como la protección a la intimidad y confidencialidad de los datos recogidos, teniendo en cuenta los derechos de los evaluados, tal cual se ve reflejado en la comprensión de algunas personas que no quieran participar en la aplicación de las pruebas.

De tal manera esta investigación se somete a la supervisión y la revisión bioética indicando que la presente es de su total propiedad, siempre bajo la guía de los principios de autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Estadístico	N	Sig.
Procrastinación laboral	0,937	135	0,000
Motivación laboral	0,944	135	0,000

Nota. Estadístico: valor del coeficiente Shapiro Wilk; Sig.: significancia estadística; $p < .05$.

En la tabla 1, se pudo notar en el valor de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk que en las variables de procrastinación y motivación laboral obtuvo una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$) en la que indica que no pertenece a una distribución normal, por ende, pertenece al estadístico no paramétrico y sus correlaciones fueron con la Rho de Spearman.

Tabla 2

Relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

	Coeficiente de correlación	Motivación laboral
Procrastinación		
laboral	Rho de Spearman	-0,243**
	Sig. (bilateral)	0.005
	N	135

Elaboración: Propia

En el tablero 2, el producto de las asociaciones fue negativo – moderado ($\rho=-0.243$) lo cual se interpreta como a mayor motivación laboral, menor será el aplazamiento de actividades importantes.

Tabla 3

Describir el nivel de la procrastinación laboral, según sexo en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

SEXO - PROCASTINACION					
SEXO		BAJO	PROMEDIO	ALTO	Total
FEMENINO	F	31	34	37	102
	%	30,4%	33,4%	36,3%	100%
MASCULINO	F	10	10	13	33
	%	30,3%	30,3%	39,4%	100,0%
Total	F	41	44	50	135
	%	60,7%	63,6%	42,4%	100,0%

Elaboración: propia

En la tabla 3, se pudo apreciar que el sexo femenino presentó un mayor índice en el nivel alto con el 36,3%, seguido del nivel promedio con el 33,4% y el nivel bajo con el 30,4%. Además, en los hombres, resaltó el nivel alto con el 39,4%, seguido del nivel bajo y promedio con el 30,3% en la procrastinación laboral.

Tabla 4

Describir el nivel de la procrastinación laboral, según estado civil en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

PROCRASTINACIÓN					
		BAJO	PROMEDIO	ALTO	Total
CASADO	F	5	3	0	8
	%	62,5%	37,5%	0,0%	100,0%
CONVIVIENTE	F	9	9	11	29
	%	31,0%	31,0%	37,9%	100,0%
SOLTERO	F	27	32	39	98
	%	27,6%	32,7%	39,8%	100,0%
Total	F	41	44	50	135
	%				100%

Elaboración: Propia

En la tabla 4, se pudo notar que existe un mayor índice en los solteros siendo el 39,8% en el nivel alto, seguido del 32,7% en el nivel promedio y el 27,6% en el nivel bajo. Por otro lado, los convivientes tuvieron el 37,9% en el nivel alto, el 31% en el nivel bajo y promedio. Por último, los casados, con un 62,5% resaltó en el nivel bajo y el 37,5% en el nivel promedio en la procrastinación laboral.

Tabla 5

Describir el nivel de motivación laboral, según sexo en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

SEXO – MOTIVACIÓN					
SEXO		BAJO	PROMEDIO	ALTO	Total
FEMENINO	F	33	33	36	102
	%	32,4%	32,4%	35,3%	100%
MASCULINO	F	8	11	14	33
	%	24,2%	33,3%	42,4%	100.0%
Total	F	41	44	50	135
	%	56,6%	65,7%	77,7%	100,0%

Elaboración: Propia

En relación a la tabla 5, se pudo evidenciar que existe un mayor índice en las mujeres, donde el 35,3% se encuentra en el nivel alto, seguido del 32,4% en el nivel promedio y el 32,4% en el nivel bajo. Por otro lado, los hombres tuvieron el 42,4% en el nivel alto, el 33,3% en el nivel promedio y el 24,2% en el nivel bajo de su motivación.

Tabla 6

Describir el nivel de motivación laboral, según estado civil en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

		MOTIVACIÓN			Total
		BAJO	PROMEDIO	ALTO	
CASADO	F	3	3	2	8
	%	37,5%	37,5%	25,0%	100,0%
CONVIVIENTE	F	7	9	13	29
	%	24,1%	31,0%	44,8%	100,0%
SOLTERO	F	31	32	35	98
	%	31,6%	32,7%	35,7%	100,0%
Total	F	41	44	50	135
	%				100,0%

Elaboración: Propia

En relación a la tabla 6, se pudo encontrar que predominan los solteros, donde el 35,7% alcanzó el nivel alto, seguido del 32,7% en el nivel promedio y el 31,6% en el nivel bajo. Por otra parte, los convivientes tuvieron un mayor énfasis en el nivel alto con el 44,8%, seguido del 31% en el nivel promedio y el 24,1% en el nivel bajo. Finalmente, los casados tuvieron un 37,5% tanto en el nivel bajo como promedio y un 25% en el nivel alto de motivación laboral.

Tabla 7

Determinar la relación entre la procrastinación con las dimensiones de la motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

		Procrastinación laboral
Dimensión de poder	Coficiente de correlación	-0.076
	Sig. (bilateral)	0.382
	N	135
Dimensión de afiliación	Coficiente de correlación	-0.310**
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	135
Dimensión de logro	Coficiente de correlación	-0.271**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	135

En el tablero 7 se muestran los productos de la asociación entre el aplazamiento de actividades y las dimensiones de la motivación laboral, en dicho caso, solo fueron significativas las asociaciones entre el aplazamiento de actividades laborales con la afiliación ($\rho = -0.310$) y logro ($\rho = -0.271$). Por otro lado, no se estableció suficiente evidencia empírica en la relación del poder con el aplazamiento de actividades, sin embargo, esta también fue negativa ($\rho = -0.07$).

Tabla 8

Determinar la relación entre la Motivación y las dimensiones de la Procrastinación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.

	Coeficiente de correlación	Motivación laboral
Sentido de servicio	Rho de Spearman	-0,172*
	Sig. (bilateral)	0.046
	N	135
Ciber pereza	Rho de Spearman	-0,238**
	Sig. (bilateral)	0.006
	N	135

Según la tabla 8, la asociación entre las dimensiones del aplazamiento de actividades laborales y la motivación laboral fue inversa, teniendo una asociación débil – inversa con sentido de servicio ($\rho = -0.172$) y una asociación moderada – inversa con ciber pereza ($\rho = -0.238$).

V. DISCUSIÓN

Durante este estudio hemos podido identificar y conocer el tipo de motivación que presentan los colaboradores de un call center y de qué manera ello repercute en su procrastinación laboral. Asimismo, Espada (2016) sostiene que la motivación hace referencia a un componente de las emociones a nivel básico en la persona, además es la actividad o tareas que tienen pendiente y lo toman como un estímulo para lograr sus objetivos sin ser una carga. Sin embargo, muchas de las personas toman el trabajo como el refugio de sus problemas tanto personales como profesionales, es decir, se auto motivan en su ambiente laboral y vienen desarrollando el reconocimiento profesional y social.

Con respecto a la presente investigación, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020, la cual tuvo como resultados que a través de la correlación Rho de Spearman existe una relación significativa inversa baja entre la procrastinación y motivación laboral con un valor de ($Rho=-0,243$), estos resultados coinciden con el estudio de Rico (2015) quien encontró una relación inversa y significativa entre las variables de estudio con un valor de ($Rho=-0,367$).

Sin embargo, se puede referir que a mayor procrastinación laboral existe menor motivación en el trabajo, es por ello que Méndez (2009) refiere que la motivación se presenta como un proceso en el que un estado de carencia es el que condiciona una conducta concreta, instrumental, dirigida hacia una acción final, que pone término a ese estado, es decir, los trabajadores no establecen una adecuada motivación por ello están generando conductas de procrastinación.

En relación al primer objetivo específico, el cual fue describir el nivel del aplazamiento de actividades laborales, en función del sexo se pudo evidenciar que el sexo femenino presentó un mayor índice en el nivel alto con el 36,3%, seguido del nivel promedio con el 33,4% y el nivel bajo con el 30,4%. Además, en los hombres, resaltó el nivel alto con el 39,4%, seguido del nivel bajo y promedio con el 30,3% en la procrastinación laboral, ello tiene congruencia con lo reportado por Galván (2018) quien halló que el 21,2% del sexo femenino se encuentran en el nivel alto de

procrastinación, mientras que el estudio de Bastidas (2017) no evidenció un nivel alto en la procrastinación ya que alcanzó el 54,4% en el nivel moderado.

En este sentido, los colaboradores de ambos sexos presentaron niveles altos de procrastinación laboral producto de una percepción errónea, donde perciben la tarea encomendada como superior a las capacidades actuales, generando una sensación displacentera cuando intentan realizarla, prefirieron otras actividades con menos carga emocional, lo cual explica mejor el modelo psicodinámico de Baker.

En relación al segundo objetivo el cual fue describir el nivel de la procrastinación laboral, según estado civil, se pudo notar que existe un mayor índice en los solteros siendo el 39,8% en el nivel alto, seguido del 32,7% en el nivel promedio y el 27,6% en el nivel bajo. Por otro lado, los convivientes tuvieron el 37,9% en el nivel alto, el 31% en el nivel bajo y promedio. Por último, los casados obtuvieron un 62,5% resaltó en el nivel bajo y el 37,5% en el nivel promedio de procrastinación laboral.

En relación a dichos resultados, la evidencia empírica sugiere que los solteros tienen mayor predisposición a desarrollar niveles altos de procrastinación, siguiendo el modelo motivacional, el estar motivado es pieza fundamental y factor protector frente a los agentes estresores que generan el aplazamiento de actividades importantes, ya que al estar motivado, el individuo se vuelve más eficiente, aumentando la confianza en sus habilidades, disminuyendo la percepción de fracaso (McCown, Ferrari y Johnson, 1991).

Con respecto al tercer objetivo el cual fue Describir el nivel de motivación laboral, según sexo, se pudo evidenciar que existe un mayor índice en las mujeres, donde el 35,3% se encuentra en el nivel alto, seguido del 32,4% en el nivel promedio y el 32,4% en el nivel bajo. Por otro lado, los hombres tuvieron el 42,4% en el nivel alto, el 33,3% en el nivel promedio y el 24,2% en el nivel bajo en su motivación, estos resultados se asemejan con Castillo (2014) quien sostuvo que el 44% de los colaboradores en ambos sexos tuvieron un nivel alto de motivación.

Sin embargo, se puede indicar que los colaboradores presentan un nivel adecuado de motivación en sus empresas, por ello en la teoría de la motivación de Maslow (1991) refiere que aquellos que luchan por la autorrealización se reconocen a sí mismo,

desarrollan e incrementan sus capacidades para dar solución a los problemas y rinden de manera adecuada en sus actividades laborales.

En relación al cuarto objetivo específico el cual fue describir el nivel de motivación laboral, según estado civil se pudo encontrar que predominan los solteros, donde el 35,7% alcanzó el nivel alto, seguido del 32,7% en el nivel promedio y el 31,6% en el nivel bajo. Por otra parte, los convivientes tuvieron un mayor énfasis en el nivel alto con el 44,8%, seguido del 31% en el nivel promedio y el 24,1% en el nivel bajo. Finalmente, los casados tuvieron el 37,5% en el nivel bajo y promedio y el 25% en el nivel alto de motivación laboral

En este sentido, se pudo evidenciar que los convivientes tienen un mejor nivel en su motivación. Sin embargo, la teoría de modelo Jerárquico de ERC, Aldelffer (citado en Chiavenato, 2009, p.243) sostienen que presentan necesidades fisiológicas y las de seguridad que señala Maslow; la cual son las necesidades de relaciones que simbolizan el deseo de motivación para otras personas, en otras palabras, deriva de la necesidad de entablar relaciones sociales, por ende, adecuan de manera correcta la motivación para establecer el vínculo tanto laboral como sentimental.

De igual manera el quinto objetivo fue determinar la relación entre la procrastinación con las dimensiones de la motivación laboral la cual se pudo evidenciar que en la relación de la procrastinación laboral y las dimensiones de motivación, solo se tuvo evidencia empíricamente confiable para la asociación con la afiliación y necesidad de logro, siendo ambas inversas moderadas. Por otro lado, no se evidenció relación con la dimensión necesidad de poder, debido al nivel de su significancia el cual es mayor a 0,05.

Sin embargo, se sostiene que a mayor necesidad de afiliación o de logro existe menor procrastinación en el trabajo, por ello Chang (2010) refiere que hay mayor presencia de afiliación por la búsqueda de relaciones, identificación y control. Del mismo modo, con el logro ya que establecen metas propuestas para trazar objetivos. Sin embargo, no hay una adecuada necesidad de poder debido a que no modifican situaciones y control de emociones.

Finalmente, el sexto objetivo fue determinar la relación entre la motivación y las dimensiones de la procrastinación laboral, donde se pudo observar que existen asociaciones inversas entre ambas dimensiones con la motivación laboral ($\rho=-0.23$) Sin embargo, se presencia que hay leves índices de procrastinación puesto que Lay (1989) refiere que hay identificación con el trabajo y se maneja la ética de manera adecuada. Asimismo, el empleo en sus redes sociales no es tratado como un tiempo de ocio.

VI. CONCLUSIONES

- Se pudo evidenciar a través de la correlación Rho de Spearman que existe una relación significativa inversa baja entre la procrastinación y motivación laboral en los colaboradores de un call center del distrito de Ate.
- Se pudo apreciar que el sexo femenino presentó un mayor índice en el nivel alto de procrastinación laboral.
- Se pudo notar que existe un mayor índice en los solteros en el nivel alto de procrastinación laboral.
- Se pudo evidenciar que existe un mayor índice en las mujeres en el nivel alto de motivación laboral.
- Se pudo encontrar que predominan los solteros en el nivel alto de motivación laboral.
- Se pudo evidenciar que en la relación de la procrastinación laboral y las dimensiones de la motivación se vio una relación inversa y significativa.
- Se pudo observar que existe una relación significativa inversa baja entre la motivación laboral y la dimensión sentido de servicio. Asimismo, una relación inversa significativa baja en la dimensión ciber pereza.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados del presente estudio se recomienda:

- Fomentar reuniones virtuales quincenales o mensuales para felicitar y reconocer los méritos de los trabajadores, generando con ello motivación.
- Realizar campañas de incentivación al trabajador que viene laborando actualmente para que puedan dejar la procrastinación laboral.
- Satisfacer la necesidad predominante más baja, generando acciones para alcanzar los objetivos dentro de la empresa con mayor eficiencia.
- Realizar talleres de liderazgo para poder establecer la motivación a los colaboradores del call center.
- Realizar charlas de comunicación asertiva donde el trabajador pueda sentirse en confianza y realizar sus actividades con normalidad, dejando de lado la procrastinación.
- Involucrar al personal en la toma de decisiones, mantenerlo informado, con una actitud de diálogo permanente por parte de la empresa en estos momentos que se trabaja de manera remota.
- Realizar charlas sobre motivación intrínseca para que puedan generar adecuada motivación interpersonal.
- Para futuras investigaciones considerar que la población a ejecutar sea de manera equitativa entre varones y mujeres a fin de observar y obtener cierta disimilitud de las mismas.
- Se pueda seguir evaluando dichas variables en distintas poblaciones, ya que no se evidencia demasiada información del mismo.
- Cuando la coyuntura por la pandemia mejore realizar una réplica de esta investigación presencialmente con los mismos instrumentos, a fin de comparar los nuevos resultados obtenidos.

REFERENCIAS

- Abreu, B (2008). La motivación laboral factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma, México. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)/20143.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)/20143.pdf).
- American Psychological Association. (2019). Publication Manual of the American Psychological Association (6th ed.). American Psychological Association
- Bastidas, J. (2017). Procrastinación y rasgos de personalidad en estudiantes de una universidad privada de Lima. (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión). (Acceso el 12 de mayo de 2020).
- Castillo, C., La Serna, O. (2014). La motivación y el desempeño del personal de ventas de la empresa Guzman Distribuciones S.A.C. de la ciudad de Trujillo, 2014. (Tesis de licenciatura en Administración) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Chang, A. (2010). La motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la Teoría de las necesidades de Mc Clelland. (Tesis de Magister) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiavenato, E. (2009). Comportamiento Organizacional. (2.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Espada, J. (2016). Motivación laboral y permanencia en el trabajo. Brasil: Trillas.
- Galván, G. (2018). Compromiso organizacional y procrastinación laboral en docentes de dos instituciones educativas públicas del distrito de Mala –Cañete. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 12 de mayo de 2020).
- Grández, E. (2016). Motivación y Clima Laboral en Sub Oficiales en una Institución policial en Lima, 2016. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Guzmán, M. y Rosales, C. (2017). Validación de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) al habla hispana. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). (Acceso el 12 de mayo de 2020).
- Guano, J. (2013). Motivación y Clima Laboral. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ed/bitstream/123456789/6075/9810e.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editores S.A.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Edamsa impresiones S.A. de C.V.
- Hurtado, D. y Ramirez, R. (1998). Metodología de la investigación. Sitio web de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>
- Inga, D. (2018). Procrastinación y satisfacción laboral en personal operativo de una empresa manufacturera peruana. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). (Acceso el 12 de mayo de 2020).
- Lay, C. (1986). At last, my research article on procrastination. *Journal of Research in Personality*, 20 (1), 474-495.
- Maslow, A. (1991). Motivación y Personalidad. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- McCown, W., Ferrari, J., y Johnson, J. (1991). Dilación Rasgo en los hijos adultos autodenominados de bebedores excesivos: un estudio exploratorio. *Revista de Personalidad y Conducta Social*, 4(6), 147-151.
- Metin, B., y Peeters, M. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*. 101, 254 - 263.
- Metin, B., Taris, T., & Peeters, M. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254–263.
- Meseguer, M. y García, M. (2014). The moderating role of professional self-efficacy in situations of workplace bullying and self-perceived health. *Revista Scielo*. 30 (2), 573-578.
- Mendez, G. (2009). Climas motivacionales, necesidades, motivación y resultados en Educación Física. (Tesis de Grado) Universidad de Oviedo, Madrid, España.
- Milgram, S. (1991). *Obedience to Authority: An experimental view*. Nueva York: Harper and Row.
- Organización Internacional del Trabajo (2020). El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2015). Promoción de la iniciativa empresarial y el empleo independiente de los jóvenes en América Latina y el Caribe: experiencias innovadoras. Lima: Oficina Internacional del Trabajo. Sitio web de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_448048.pdf

- Organización Internacional de Trabajo. (2010). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.ilo.org/declaration/lang--es/index.htm>
- Urcola, T. (2008). *La motivación empieza en uno mismo: Aspectos básicos para motivar*. (3.ª ed.). España: Esic Editorial.
- Pineda, S., Godínez, C. (2011). La motivación y el clima organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Paradise. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v_ye34
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en la organización*. (5.ª ed.). España: Esic Editorial Madrid.
- Ramírez, T. (1997). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1ra ed.). Ed. Panapo – Caracas, Venezuela.
- Rico, P. (2015). *Procrastinación. Por qué dejamos para mañana lo que podemos hacer hoy*. Barcelona: Ed.Grijalbo.
- Robbins S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rothblum, E. (1990). El miedo al fracaso. La psicodinámica, necesidad logro, miedo al éxito, y la dilación models. *Handbook de la ansiedad social y la evaluación*. PlenumPress: Nueva York
- Shapiro, S. y Wilk, M. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika* 52(3,4), 591–611. Sitio web de <http://dx.doi.org/10.2307/2333709>
- Steers, J. y Braunstein, R. (2010). Personal Internet use at work: Understanding Cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751-1759
- Tamayo, M. (2003). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tuckman, B. (2003). The development and concurrent validity of the procrastination scale. *Educational and psychological measurement*. 51(2), 473-480

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Procrastinación laboral	Lay (1986) refiere que la procrastinación es una forma de postergar actividades donde es necesario para el logro de los objetivos.	Los puntajes serán obtenidos por la Escala de procrastinación en el trabajo, propuesto por Metin y Peeters	sentido de servicio	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11 y 13	Ordinal
			Ciber pereza	8, 10, 12 y 14.	
Motivación laboral	repertorio conductual cuyos indicadores se encuentran descritos en la escala de motivación de Steers y Braunstein, adaptada por Chang, en sus tres dimensiones, de necesidad de logro, poder y afiliación (Chang, 2010)	Fue medida por los puntajes obtenidos de la Escala de motivación de Steers y Braunstein.	Necesidad de poder	2, 5, 8, 11	Ordinal
			Necesidad de afiliación	3, 6, 9, 12	
			Necesidad de logro	1, 4, 7, 10, 13, 14, 15	

Anexo 2. Instrumentos

Escala de procrastinación laboral

Formato de la escala procrastinación laboral (PAWS)

La escala empleada en este estudio fue extraída de la adaptación peruana realizada por Guzmán y Rosales (2017) dicho elemento fue modificado para la muestra de trabajadores de multi ocupacionales, esta adaptación fue tomada de la escala original “Procrastination at work scale (PAWS), creado por Baran Metin en el año 2016.

ESCALA DE PROCRASTINACIÓN EN EL TRABAJO (PAWS)

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

0	1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente	Siempre	No aplica

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando trabajo, incluso después de tomar una decisión, retraso actuar sobre ella.								
2	Me demoro para comenzar el trabajo que tengo que hacer.								
3	En el trabajo, deseo hacer algo placentero, que me resulta cada vez más difícil permanecer concentrado.								
4	Cuando una tarea de trabajo es tediosa, una y otra vez me desconcentro en lugar de enfocarse.								
5	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.								
6	Cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo por hacer, evito planificar tareas y términos haciendo algo irrelevante.								

7	En horas de trabajo tomó largos periodos de descanso.								
8	En el trabajo, uso mensajería instantánea (Whatsapp, Skype, Twitter, etc) para cosas no relacionadas con mis tareas.								
9	Ayudo a realizar las tareas de un compañero, dejando las mías sin avanzar o terminarlas.								
10	Leo las noticias en línea o en periódico durante mis horas de trabajo.								
11	Me demoro en hacer algunas de mis tareas laborales simplemente porque no me agradan.								
12	Durante mis horas de trabajo compro cosas en línea o saliendo a tiendas.								
13	Dejo mi espacio de trabajo para realizar actividades irrelevantes a mis labores.								
14	Dedico tiempo a las redes sociales durante mis horas de trabajo a modo de entretenimiento.								

**ENCUESTA DE MOTIVACIÓN LABORAL Y TIPO DE NECESIDAD
PREDOMINANTE**

NOMBRE: _____ FECHA: _____ EDAD:

_____ SEXO: _____ TIEMPO DE PERMANENCIA: _____

Indique si Coincide (5) o Discrepa (1) con cada una de las siguientes afirmaciones usando la escala numérica del 1 al 5

Nº	Comentario	1	2	3	4	5
1.	Intento mejorar mi desempeño laboral					
2.	Me gusta trabajar en competición y ganar					
3.	A menudo me encuentro hablando con otras personas del trabajo sobre temas que no forman parte del trabajo					
4.	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
5.	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión					
6.	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran dentro de mi centro de trabajo					
7.	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas					
8.	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
9.	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) del trabajo					
10.	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas					
11.	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo					
12.	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones					
13.	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					
14.	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean					
15.	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)					

Anexo 3: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	MÉTODO	INSTRUMENTO
Procrastina ción y motivación laboral en colaborador es de un call center en tiempo de pandemia del distrito de ate, 2020.	General	General	General	Tipo y diseño	Procrastinación
	¿Cuál es la relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de ate 2020?	H1: Existe relación inversa y significativa entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de ate 2020.	Determinar la relación entre la procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020.	Enfoque cuantitativo; tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal.	Escala de Procrastinación laboral de Metin, adaptado en Perú por Guzmán y Rosales (2017) Validez: $p < 0.05$
		Específicos	Específicos	Población - muestra	Confiability: Coeficiente alfa de Cronbach, 0.75.
		H1: Existe relación inversa y significativa entre la procrastinación laboral y las dimensiones de la motivación laboral. H2: Existe relación inversa y significativa entre la motivación laboral y las dimensiones de la procrastinación laboral.	O1: Describir el nivel de procrastinación laboral, según sexo. O2: Describir el nivel de procrastinación, según estado civil O3: Describir el nivel de motivación laboral según sexo. O4: Describir el nivel de motivación laboral según estado civil. O5: Determinar la relación entre la procrastinación laboral y dimensiones de motivación laboral. O6: Determinar la relación entre la motivación laboral y las dimensiones de procrastinación laboral.	Población: constituida por 200 colaboradores del call center de ambos sexos. Muestra: determinada por 135 colaboradores. Estadísticos • Descriptiva correlacional • Kolmogorov- smirnov Rho de Spearman	Motivación Laboral Encuesta de motivación laboral y tipo de necesidad predominante, elaborado por McClelland, Adaptado en Perú por Chang. Validez: $p < 0.05$ Confiability: Coeficiente alfa de Cronbach (Alfa =0,878)

Anexo 4: Carta de presentación de la escuela firmada por el coordinador



“Año de la universalización de la salud”

Los Olivos, 29 de septiembre de 2020

CARTA INV.Nº1485 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.
Pamela Alcalde Quiroz
Jefa de Talento Humano Región Sur
TELEATENTO DEL PERU SAC
Av. La Molina 190 – Ate

Vitarte Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **PAUCAR AMABLE CRISTHIAN DANTE** con DNI N° **45944166**, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **6700235688** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“PROCRASTINACIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER EN TIEMPO DE PANDEMIA DEL DISTRITO DE ATE, 2020”** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

.....
Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 5. Carta de autorización firmada por el centro prueba piloto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 7 de septiembre del 2020

CARTA INV.N°1482 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.
Pamela Alcalde Quiroz
Jefa de Talento Humano Región Sur
TELEATENTO DEL PERU SAC
Av. La Molina 190 – Ate Vitarte

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. PAUCAR AMABLE CRISTHIAN DANTE con DNI N° 45944166, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 6700235688 quien desea realizar su proyecto de investigación para optar el título de bachiller en Psicología titulado: "PROCRASTINACIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER EN TIEMPO DE PANDEMIA DEL DISTRITO DE ATE, 2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con su proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6. Carta de autorización firmada por el centro para el desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 29 de septiembre del 2020

CARTA INV. N° 1485 - 2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.
Pamela Alcalde Quiroz
Jefa de Talento Humano Región Sur
TELEATENTO DEL PERU SAC
Av. La Molina 190 – Ate Vitarte

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. PAUCAR AMABLE CRISTHIAN DANTE con DNI N° 45944166, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 6700235688 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "PROCRASTINACIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER EN TIEMPO DE PANDEMIA DEL DISTRITO DE ATE, 2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarfe los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Villa
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7. Constancia del centro por la investigación realizada.

ATENTO

CONSTANCIA

El que SUSCRIBE: Lic. Pamela Alcalde Quiroz, Jefa del área de Atracción del Talento Región Sur de la empresa TELEATENTO DEL PERU SAC, identificados con RUC N° 20414989277, dirección legal Av. La Molina 190 - Ate vitarte, otorga la presente constancia de proyecto de investigación a:

CRISTHIAN DANTE PAUCAR AMABLE

Estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 45944166, quien ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: *Procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate vitarte, 2020.*

El señor CRISTHIAN DANTE PAUCAR AMABLE, realizó la aplicación de instrumentos de manera virtual que le han podido recabar información para el proyecto de su trabajo de investigación en el presente año.

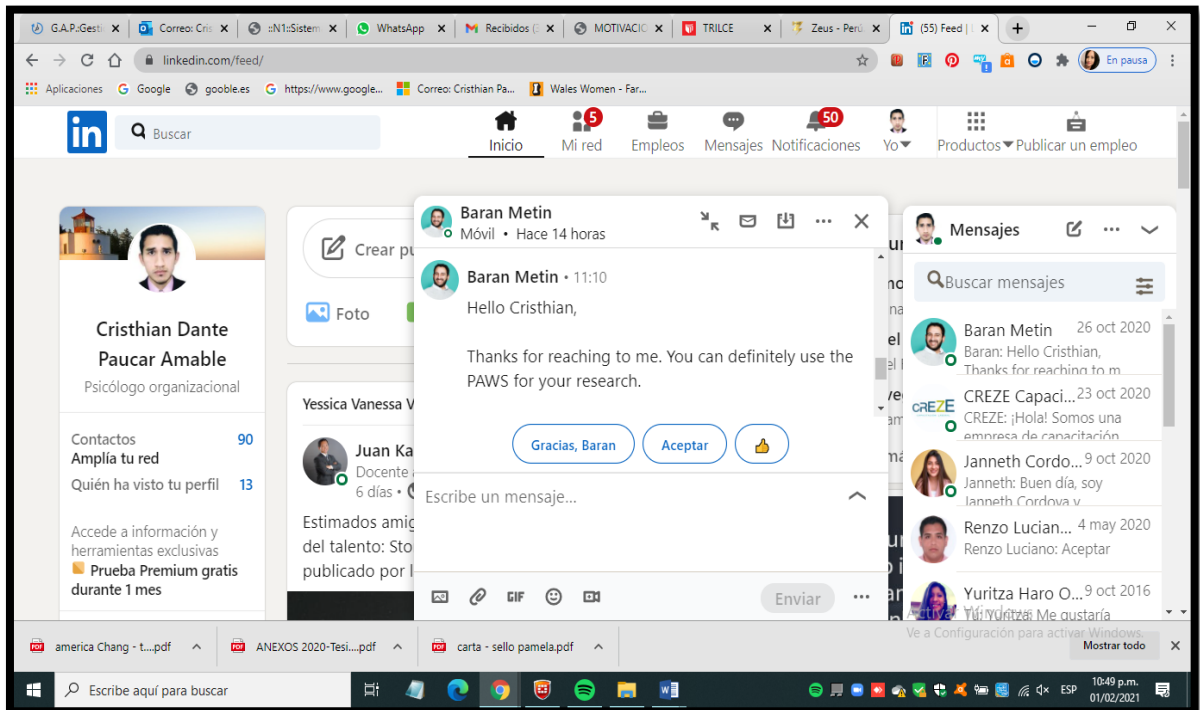
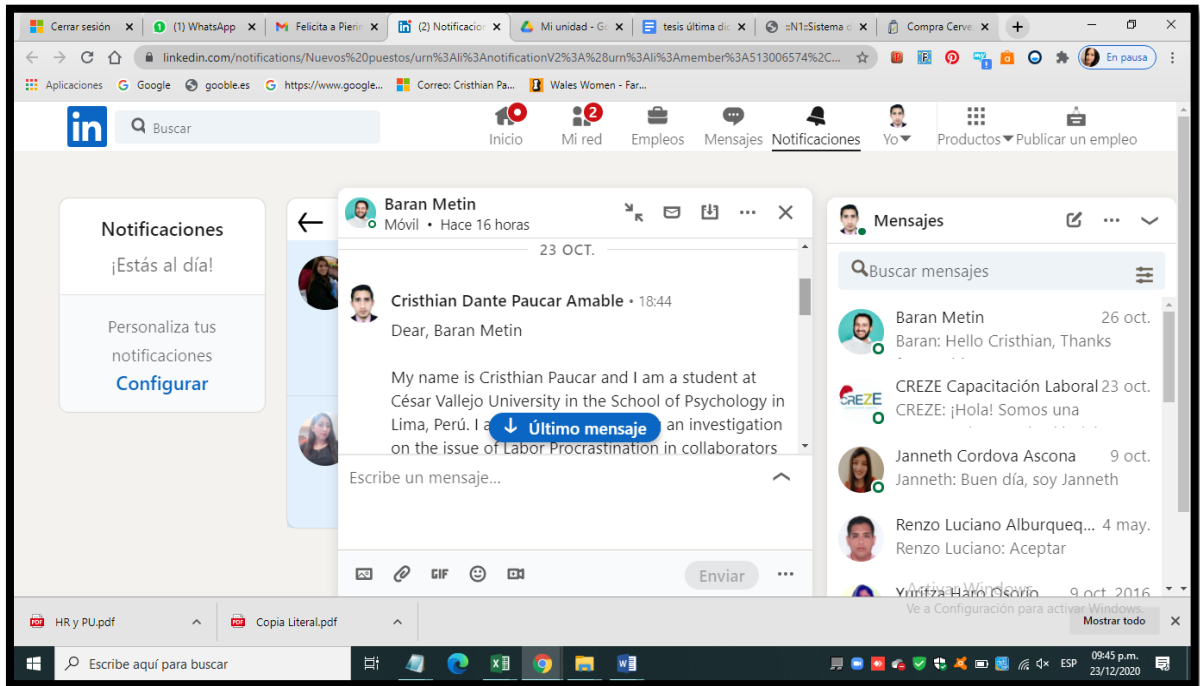
Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que considere pertinente.



Ate vitarte, 10 de diciembre del 2020.

Anexo 8: Autorización de instrumentos

Variable 1: Procrastinación Laboral



Baran Metin

Data Scientist, People Analytics Researcher, Methodologist

- Cristhian Dante Paucar Amable ha enviado el siguiente mensaje a las 18:44

Cristhian Dante Paucar Amable 18:44

Dear, Baran Metin My name is Cristhian Paucar and I am a student at César Vallejo University in the School of Psychology in Lima, Perú.

I am currently conducting an investigation on the issue of Labor Procrastination in collaborators of a call center in pandemic time in the ATE district in 2020. Through this message, I am writing to request your authorization to use your PAWS test. It is important to mention the use of the test is exclusively for academic purposes. I look forward to hearing from you. Thank you for the important contributions to scientific research.

Cristhian Paucar

- 26 OCT. Baran Metin ha enviado el siguiente mensaje a las 11:10

Baran Metin 11:10

Hello Cristhian, Thanks for reaching to me. You can definitely use the PAWS for your research.

Variable 2: Motivación Laboral

The screenshot shows a Gmail inbox with the following details:

- Sender:** Cristian Paucar Amable <cristhianpa1909@gmail.com>
- Subject:** AUTORIZACION PARA UTILIZAR CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL
- Date:** mié, 13 ene. 12:31
- Body:**

Buenas Tardes
Estimada Dra. América Chang,

Le saluda Cristian Dante Paucar Amable, soy estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo con sede en Lima-Perú.

Me da gusto volver a contactarme con usted, esperando que se encuentre bien de salud.

Le escribo para considerar mi petición que hace un año le solicite, ya que debido a temas personales y económicos no pude seguir con mi investigación, ahora en esta época de pandemia y con mucho esfuerzo decidí retomar mis estudios virtualmente y culminar esta parte de importante de mi carrera, por ello le solicito poder autorizar a utilizar su adaptación en la realidad peruana del Cuestionario de Motivación laboral y tipo de motivación predominante de Steers y Braunstein para mi investigación.

Asimismo le comparto la carta de autorización de mi casa de estudios, a fin de que tenga la certeza de donde proviene mi solicitud.

Me despido no sin antes, felicitarla por el nuevo puesto conseguido, se que es una profesional muy capaz y calificada; espero algún día llegar algún cargo importante para ayudar a las personas que más lo necesiten.

The screenshot shows a Gmail inbox with the following details:

- Sender:** AMERICA LUCIA CHANG YUI para mí, AMERICA
- Date:** 18 ene. 2021 09:15
- Body:**

Estimado Sr. Cristian Paucar:

Sirva el presente para saludarlo y felicitar la continuidad de las gestiones para optar por su título profesional, por ello autorizo la utilización de la encuesta de motivación laboral.

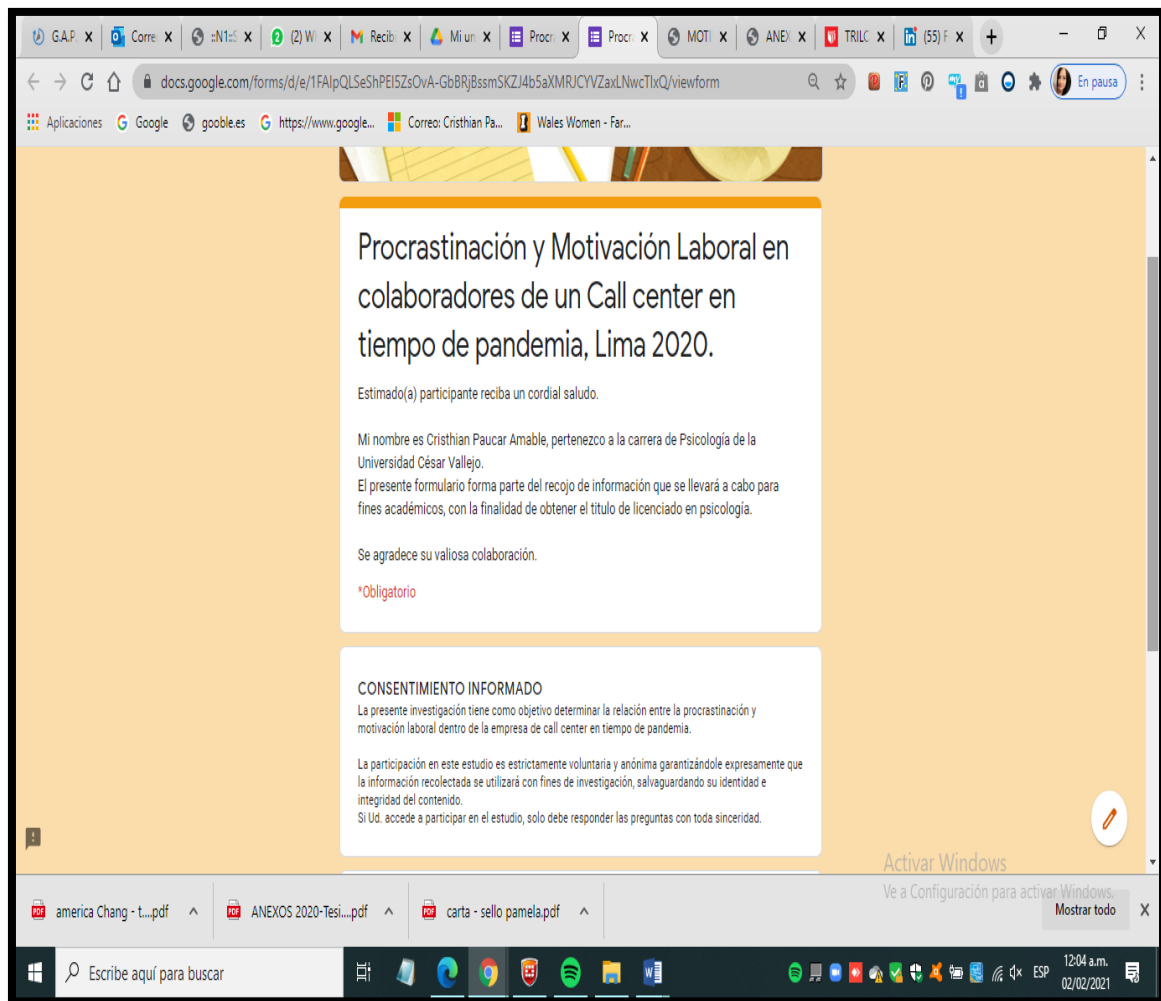
Agradeceré reenviar la carta teniendo en consideración que mi cargo es Directora Ejecutiva de la Dirección de Telemedicina o si desea, puede dirigírmela como personal natural.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

América Chang Yui

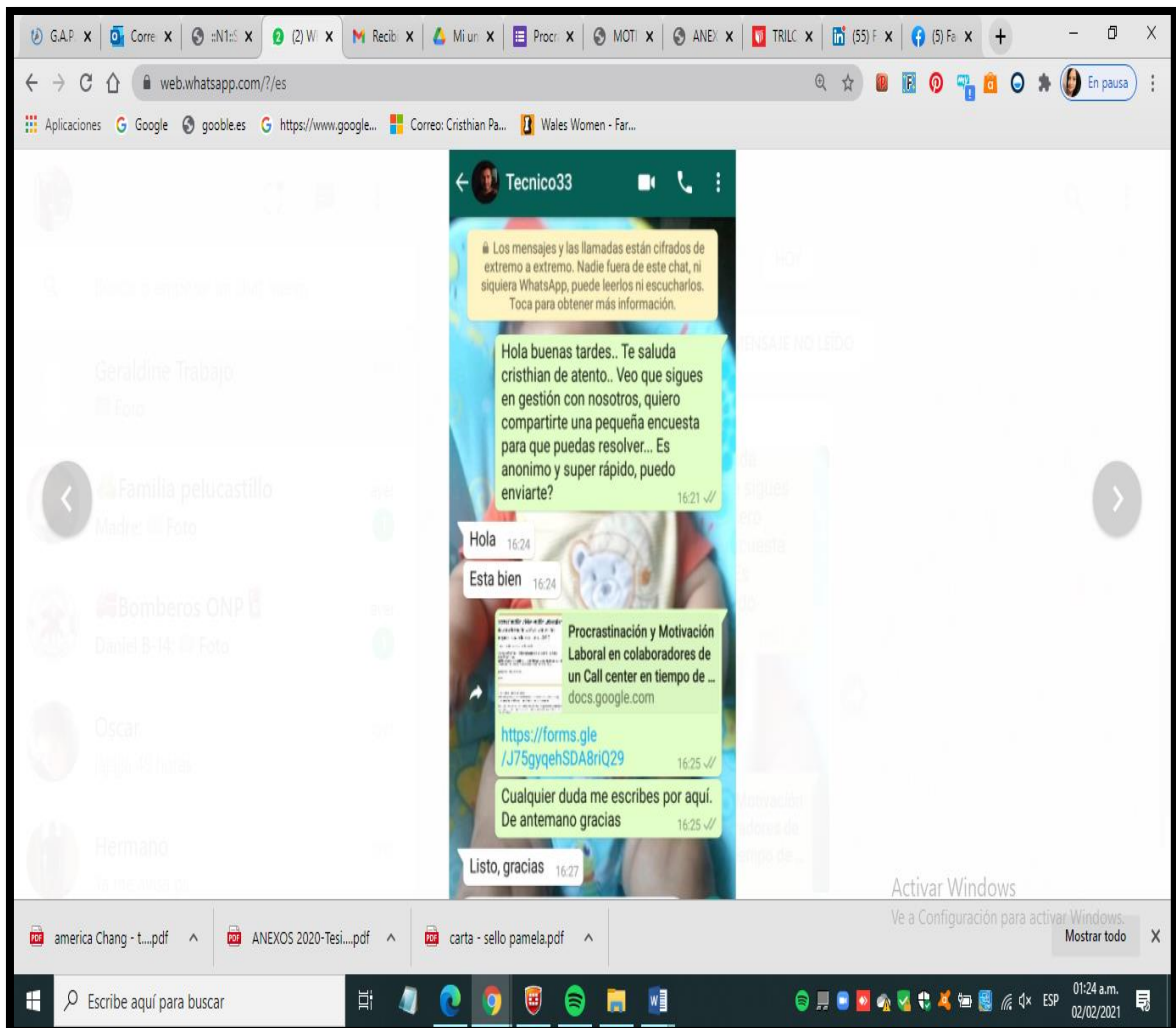
Anexo 9. Enlace de recopilación a través del formulario google forms.



ENLACE DEL GOOGLE FORMS PARA EL RECOJO DE INFORMACION

URL: <https://forms.gle/NfE8YPjnBmEbLY3d9>

Anexo 10. Evidencia de aplicación de instrumento vía virtual a los participantes.



Anexo 11. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a /Colaborador/Estudiante:

.....
.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Cristhian Dante Paucar Amable** de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación, sobre el tema “Procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de ate, 2020”; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: “**Escala de Procrastinación laboral y la Encuesta de motivación laboral y tipo de necesidad predominante**”. De aceptar participar en la investigación, afirmó haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto alguna pregunta se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.: Cristhian Dante Paucar Amable
ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....con

DNI:Acepto participar en la investigación Procrastinación laboral y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de ate, 2020 del señor Cristhian Dante Paucar Amable

Día:/...../.....

Firma

Anexo 12. Resultados del piloto

Tabla 9

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.859	14

Tabla 10

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de procrastinación laboral

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Tabla 11*Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de motivación laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.878	15

Tabla 12*Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de motivación laboral*

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Anexo 13: Escaneos de los criterios de jueces de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cavero Reap, Rocio del Pilar

DNI: 10628098

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	DOCENTE
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTC	LIMA NORTE	2018-2020	COORDINADORA DE PRACTICAS PROFESIONALES
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rocio del Pilar Cavero Reap
PSICOLOGA
CIP 11461

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cavero Reap, Rocio del Pilar

DNI: 10628098

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
02	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	DOCENTE
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTC	LIMA NORTE	2018-2020	COORDINADORA DE PRACTICAS PROFESIONALES
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rocio del Pilar Cavero Reap
PSICOLOGA
CIP 11461

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Tomas Quispe, Gregorio Ernesto

DNI: 09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	Psicología	1990-1996
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima Norte	2017-2020	Docente
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Gregorio Ernesto Tomas Quispe
PSICOTERAPEUTA
C.Ps.P. 7240

02 de diciembre de 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Tomas Quispe, Gregorio Ernesto

DNI: 09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	Psicología	1990-1996
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima Norte	2017-2020	Docente
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Gregorio Ernesto Tomas Quispe
PSICOTERAPEUTA
C.Ps.P. 7240

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Arias Lujan, André Alberto

DNI: 45129097

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicólogo	2005-2010
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Policía Nacional del Perú	Psicólogo	Lima	2016-actualidad	Psicólogo asistencial
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


O B S E R V A - A -
ANDRE ALBERTO ARIAS LUJAN
C.O.P. P.SIC. PNP
C.P.R.P. 7483 DNI 45129097
DPTO. PSICOLOGIA CHPNP LMS

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Arias Lujan, André Alberto

DNI: 45129097

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicólogo	2005-2010
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Policía Nacional del Perú	Psicólogo	Lima	2016-actualidad	Psicólogo asistencial
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


O B S E R V A - A -
ANDRE ALBERTO ARIAS LUJAN
C.O.P. P.SIC. PNP
C.P.R.P. 7483 DNI 45129097
DPTO. PSICOLOGIA CHPNP LMS

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DELA ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Tirado Chacaliza Karina

DNI: 09857403

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Magister en psicología educativa	2015-2017
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Tutora	Lima Norte	2014-2018	Seguimiento y acompañamiento al alumno
02	UCV	Docente	Lima Norte	2018-actualidad	Docente
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Karina Pamela Tirado Chacaliza
PSICOLOGA
CP&P N° 28875

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Tirado Chacaliza Karina

DNI: 09857403

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Magister en psicología educativa	2015-2017
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Tutora	Lima Norte	2014-2018	Seguimiento y acompañamiento al alumno
02	UCV	Docente	Lima Norte	2018-actualidad	Docente
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Karina Pamela Tirado Chacaliza
PSICOLOGA
CP&P N° 28875

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE PROCRASTINACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Dr. Palacios Isla, Oswaldo**

DNI: 09049102

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNGV	CLÍNICA FORENSE	2012-2015
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima Norte	2011-ACTUALIDAD	Docente investigador
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


OSWALDO PALACIOS ISLA
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 6595

02 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Dr. Palacios Isla, Oswaldo**

DNI: 09049102

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNGV	CLÍNICA FORENSE	2012-2015
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima Norte	2011-ACTUALIDAD	Docente investigador
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


OSWALDO PALACIOS ISLA
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 6595

02 de diciembre de 2020

Anexo 14: Cálculo del tamaño de la muestra

El estudio de investigación, estuvo constituida por una población de trabajadores de la empresa de call center del distrito de ate del presente año.

En tal sentido la muestra se encontró constituida por 135 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones con edades entre los 18 a 54 años de ambos sexos. De acuerdo a que la población es de menores cantidades, no es adecuado seleccionar una muestra ya que puede verse afectado de cierta forma la validez de los resultados, por consiguiente, se consideró a toda la población, siendo un muestreo de tipo censal porque se empleó a todas las unidades en el estudio de la investigación.

Tamaño de la muestra = 135

*Se Aplicó a 135 trabajadores de la empresa de call center via online por la pandemia del Covid- 19.