



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de Burnout y Procrastinación Laboral en
Colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los
Olivos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Morales Sinche, Katteryn Patricia (ORCID: 0000-0002-9536-2981)

Paredes Ramírez, Wendy Fiorela (ORCID: 0000-0001-8665-239X)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a:

A Dios que siempre me guio y dio fuerzas.

A mi madre quien con su amor y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, a mis hermanos por apoyarme y creer en mi por estar conmigo en todo momento.

A nuestro docente por brindarnos sus conocimientos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por bendecir mi vida, cuidarnos, guiar cada uno de nuestros pasos y estar a mi lado en cada momento. A mi familia, por el deseo de superación y amor que me brinda y ser parte fundamental en la realización de la presente investigación. De manera especial a cada uno de los docentes y asesores, muchas gracias por vivir una experiencia muy importante para nuestra formación como futuro psicólogo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de investigación	12
3.2. Operacionalización de las variables.....	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Datos sociodemográficos de la muestra (n=238)	14
Tabla 2	Confiabilidad de alfa de Cronbach y Omega para el síndrome de burnout y procrastinación laboral	15
Tabla 3	Correlación entre síndrome de burnout y procrastinación laboral	18
Tabla 4	Niveles de síndrome de burnout, según sexo	18
Tabla 5	Niveles de procrastinación laboral, según sexo	19
Tabla 6	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y procrastinación laboral	19
Tabla 7	Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de procrastinación laboral	20
Tabla 8	Prueba de normalidad Komogorov Smirnov	

Resumen

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación entre síndrome de Burnout y Procrastinación Laboral en Colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021. Asimismo, el tipo de la investigación es descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Por otro lado, se tuvo como muestra 238 colaboradores de un estudio de cobranza con edades entre 25 a 45 años. Así también, los instrumentos aplicados fueron el Inventario del síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1996) y adaptado por Muñoz (2016) y la Escala de procrastinación laboral de Metin (2016), adaptado por Guzmán y Rosales (2017). Por otra parte, en los resultados se pudo identificar que entre la variable síndrome de burnout y procrastinación labora, existe una relación directa, débil y significativa ($r_s = .149, p < 0.05$). En los resultados descriptivos se pudo notar que hay presencia de un nivel alto de síndrome de burnout y procrastinación en ambos sexos.

Palabras clave: Síndrome de burnout, procrastinación laboral, cinismo, ciber pereza.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between Burnout syndrome and Labor Procrastination in Collaborators of a Los Olivos District collection study, 2021. Likewise, the type of research is descriptive-correlational, non-experimental design and cross-sectional. On the other hand, 238 collaborators from a collection study aged between 25 and 45 years were shown. Also, the instruments applied were the Maslach and Jackson Burnout Syndrome Inventory (1996) and adapted by Munoz (2016) and the Metin Labor Procrastination Scale (2016), adapted by Guzman and Rosales (2017). On the other hand, the results showed that between the variable burnout syndrome and labora procrastination, there is a direct, weak and significant relationship ($r_s = .149, p < 0.05$). Descriptive results showed a high level of burnout syndrome and procrastination in both sexes.

Keywords: Burnout syndrome, job procrastination, cynicism, cyber laziness.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia del estado corporal y sentimental de los individuos que laboran ya sea en instituciones privadas o públicas, está siendo desplazada por otras “prioridades” consideradas según cada organización. Una de las evidencias es el incremento del agotamiento excesivo, afectando directamente a la persona, como laboral y una de las consecuencias evidentes son el descuido o la postergación de tareas laborales. Así mismo, se evidencia la influencia de distractores en el desempeño laboral, mucho más dentro del contexto actual, como por ejemplo el empleo de las redes sociales, la ausencia de responsabilidad y complicaciones en situaciones sencillas. Por estos motivos se resalta el estudio del Síndrome de Burnout y Procrastinación Laboral.

Las cifras según estadísticas globales señalan altas muertes causadas por exceso de jornadas laborales, dentro de ellas 398.000 trabajadores llegaron a fallecer debido a accidentes cardiovasculares y 347,000 por cardiopatía isquémica producida por trabajar más de 55 horas semanales. Problemas que predominan en el género masculino con el 72% de muertos en hombres de 60 a 79 años, mientras que en aquellos que laboran más de las 55 horas se encuentran en el rango de los 45 a 74 años (Organización Mundial de Salud, [OMS], 2021).

Además, Hidalgo y Saborío (2015) en Costa Rica, señala que el burnout en los trabajadores es también conocido como el síndrome del quemado, superando en mayor parte al estrés crónico, es decir, se evidencia indicadores de reducción en sus actividades, agotamiento emocional y los casos del burnout han ido en aumento desde el 20% al 70% a causa de la sobre carga laboral.

En el Perú, Antara (2018) evidenció que el 60% de trabajadores presentaron estrés y están propensos a desarrollar burnout por el progresivo cansancio mental y psíquico, así como, a consecuencia de la falta de motivación.

La OMS (2020) manifiesta que la procrastinación laboral es ocasionada debido a la presencia de estrés y depresión; las cifras indican que 3000 millones de colaboradores han sido afectados, siendo en mujeres una mayor incidencia con el 16%. Asimismo, los casos de procrastinación y estrés generan una reducción

de sus producciones y solo el 81% de las empresas tienen un plan establecido, para la mejoría de su personal.

Por otra parte, Raspa, López y Moya (2019) refieren que en Venezuela los trabajadores presentaron el 45,5% de una categoría alta en agotamiento emocional, mientras que el 52,2% presentaron altos niveles de alteración de su percepción y el 61,7% niveles altos en alcanzar algún objetivo. Sin embargo, los trabajadores presentaron presencia de burnout debido a la excesiva carga de trabajo.

Por otro lado, en el Perú, Huidobro (2020) explica que las jornadas laborales dentro del confinamiento han ocasionado en los colaboradores estrés, incrementando de un 10% al 74% de presencia de agotamiento laboral.

En relación a la procrastinación laboral en el Perú, el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2020) explica que la pandemia ha dado un golpe fuerte a los trabajadores y a la economía del país, es decir, se perdió más de 6 millones de empleos y los trabajadores que ocupaban un cargo redujeron a un 39.6% por causa de la postergación de actividades, aislamiento social y por la alta demanda de estrés.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021?

Referente a la justificación teórica, la investigación servirá de inicio para próximos estudios donde se considerará los aspectos teóricos y puedan formar un material importante en la mejora de los trabajadores de un estudio de cobranza. A nivel práctico, mediante programas de prevención y promoción la cual permitirá reducir los índices de burnout y procrastinación en el trabajador. A nivel metodológico, tiene como fin brindar información adecuada, a través de la metodología, instrumentos válidos y confiables para poder brindar resultados concisos. Igualmente, a nivel social, servirá de apoyo para promover la prevención del síndrome de burnout y procrastinación laboral, de manera que se evitará la carga mental de los trabajadores y permitirá la obtención de resultados más beneficiosos.

También, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021. Así también, se llegó a plantear los siguientes objetivos específicos: Identificar los niveles del síndrome de burnout en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, según sexo, Identificar los niveles de procrastinación laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, según sexo y Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional y las dimensiones de procrastinación laboral (sentido de servicio y ciber pereza) en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos.

Por otro lado, se tendrá como hipótesis general, existe relación entre el Síndrome de Burnout y Procrastinación Laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.

Y como hipótesis específica se postula: Existe relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional, y las dimensiones de la Procrastinación Laboral (Sentido de servicio y Ciber pereza) en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios nacionales, Vásquez (2021) desde Lima, planteó como principal objetivo estudiar el burnout y la relación que existe con la procrastinación laboral, motivo por el cual implementó una metodología no experimental – básica y contó con la participación de 109 trabajadores. De los resultados descriptivos, 50% reportaron niveles altos de burnout, mientras que 39.3% reportaron niveles altos de procrastinación. De igual manera, los resultados inferenciales evidenciaron una asociación directa moderada entre ambos constructos ($\rho=0.34$), asimismo, se estableció asociaciones directas entre las dimensiones de la procrastinación laboral, expresadas en sentido de servicio ($\rho=0.32$) y ciber pereza ($\rho=0.27$), con el burnout. Por otro lado, se estableció asociaciones directas entre el agotamiento emocional ($\rho=0.47$) y cinismo ($\rho=0.50$) con la procrastinación, sin embargo, se evidenció una asociación inversa con la dimensión eficacia profesional ($\rho=-0.27$).

Flores y Ramírez (2020) desde Ica, reportaron los hallazgos referidos al estudio de la asociación de la procrastinación laboral y el síndrome de burnout. El modelo planteado responde a un enfoque cuantitativo – básico, de alcance descriptivo – correlacional, asimismo, el total de participantes fue de 115 colaboradores; por otra parte, se concluyó con una asociación directa entre ambos fenómenos ($\rho = 0.37$). De igual manera, se evidenciaron asociaciones directas entre la procrastinación laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, expresadas en agotamiento emocional ($\rho = 0.404$), cinismo ($\rho = 0.378$), sin embargo, la dimensión eficacia profesional obtuvo una asociación directa ($\rho = 0.04$), más no fue significativa ($p>0.05$). Por otro lado, las dimensiones de la procrastinación laboral, expresadas en ciber pereza ($\rho = 0.365$) y sentido de servicio ($\rho = 0.738$), correlacionaron directamente con el síndrome de burnout.

Vílchez et al. (2019) desde Pucallpa, buscaron evidenciar la prevalencia del síndrome de burnout, para ello implementaron una metodología transversal analítica y contaron con la participación de 30 colaboradores. Los resultados evidenciaron que 86.6% presentaban niveles moderados de agotamiento emocional, 96.7% niveles severos de cinismo y 76.7% niveles bajos de

realización personal. Asimismo, se identificó que 80% denotaron síndrome de burnout. Los investigadores concluyeron que un contexto poco favorable genera un impacto negativo sobre el personal, promoviendo la génesis del síndrome de burnout.

Chunga et al. (2019) desde Lima, planteó como principal objetivo estudiar el burnout y la relación con la procrastinación laboral, motivo por el cual implementó una metodología no experimental – básica y contó con la participación de 50 colaboradores. De los resultados descriptivos, 54% reportaron niveles altos de burnout, mientras que 72% reportaron niveles altos de procrastinación, asimismo, 70% reportaba niveles elevados de desgaste emocional, 66% niveles altos de cinismo y 38% niveles bajos de eficacia profesional. De igual manera, los resultados inferenciales evidenciaron una asociación directa moderada entre ambos constructos ($\rho=0.64$), asimismo, se estableció asociaciones directas entre las dimensiones de la procrastinación laboral, expresadas en sentido de servicio ($\rho=0.45$) y ciber pereza ($\rho=0.34$), con el burnout. Por otro lado, se estableció asociaciones directas entre el agotamiento emocional ($\rho=0.23$) y cinismo ($\rho=0.35$) con la procrastinación, sin embargo, se llegó a evidenciar una asociación inversa con la dimensión eficacia profesional ($\rho=-0.16$).

Rivas y Barraza (2017) desde Lima, investigaron sobre el síndrome de burnout y la asociación con cuatro variables laborales, expresadas en turno laborales, situación laboral, procrastinación y sentido de servicio. La metodología seguida fue transversal – correlacional y tuvieron acceso a 204 colaboradores entre el rango de edades de 22 - 64 años. El producto descriptivo reportó que el 28.8% reportan niveles elevados de procrastinación. Por otro lado, 56% reportaron niveles promedios de agotamiento emocional, 46% nivel promedio de cinismo y 40% nivel bajo de eficacia profesional. Luego, los resultados de la comparación de grupo demostraron que el personal que trabaja en turno nocturno tiene mayor probabilidad de desarrollar síndrome de burnout que aquellos que trabajan en horario matutino, de igual forma sucede con las personas que no poseen un contrato legal ($p<0.01$); por último, se reportó asociación directa entre el agotamiento emocional con el turno ($r = .76$), situación laboral ($r=.008$)

y procrastinación ($r=.44$). De igual manera, el cinismo reportó asociación directa con el turno ($r = .001$), situación laboral ($r=.03$) y procrastinación ($r=.30$).

En relación a los estudios internacionales, Álvarez et al. (2020) desde Brasil, desarrollaron una pesquisa no experimental, descriptivo – transversal con el principal objetivo de evidenciar el grado de asociación entre el síndrome de burnout y la procrastinación laboral. Por ello, aplicaron los instrumentos en 241 colaboradores. Luego, los resultados evidenciaron que 35% de los participantes presentaron niveles altos de eficacia profesional, 45% niveles altos de cinismo y 35 % niveles altos de agotamiento emocional, de igual manera, se evidenció nivel promedio de ciber pereza (45%). Por último, se evidenció una asociación directa entre el cinismo y el agotamiento emocional ($r=.58$), mientras que la asociación entre cinismo y eficacia profesional fue inversa ($r=-0.44$), de igual manera, la asociación entre el agotamiento emocional y la ciberpereza fue directa ($r=0.20$). asociación entre el síndrome de burnout y la procrastinación laboral.

Castro et al. (2020) desde Brasil, plantearon una investigación descriptiva transversal para evidenciar la interacción del síndrome de burnout y el compromiso laboral, asimismo, abordaron a 325 colaboradores entre los 31 y 39 años. Los datos encontrados demostraron que, el 50.2% reportaban categorías moderadas de agotamiento emocional, el 67.3% categorías altas de cinismo y 94.5% niveles bajos de eficacia profesional, asimismo se llegó a presenciar que 68% de participantes padecen burnout. Por otro lado, se evidenció niveles altos de estrés laboral (75%) y niveles bajos de compromiso laboral (94.5%); por último, se evidenciaron correlaciones directas entre el Burnout y compromiso laboral ($r=0.44$), de igual manera también se evidenció una correlación negativa entre el agotamiento y el compromiso laboral ($r = -0,148$; $p = 0,035$).

Castañeda et al. (2020) desde México, impulsaron un estudio no experimental de alcance descriptivo – transaccional, teniendo como objetivo central evidenciar la prevalencia del síndrome de burnout y su asociación a otras variables laborales, motivo por el cual, estudiaron a 296 colaboradores con edades promedio entre los 20 y 40 años. Los hallazgos demostraron que las medias de las dimensiones del burnout resultaron ser inferiores al promedio,

donde el agotamiento emocional ($M=16.98$; $DE=5.64$) y cinismo ($M=10.46$; $DE=2.27$) reportaron niveles bajos, mientras que la eficacia profesional reportó niveles moderados ($M=45.40$; $DE=3.62$), por otro lado, se asoció la procrastinación de manera directa con las dimensiones agotamiento emocional ($r=0.12$) y cinismo ($r=0.13$), sin embargo, tuvo una asociación inversa con la dimensión eficacia profesional ($r=-0.45$).

Arenal et al. (2019) desde España, desarrollaron una pesquisa no experimental, descriptivo – transversal con el principal objetivo de evidenciar el grado de asociación entre el síndrome de burnout y la procrastinación laboral. Por ello, aplicaron los instrumentos en 190 colaboradores. Luego, los resultados evidenciaron que 55% de los participantes presentaron niveles altos de eficacia profesional, 30% niveles altos de cinismo y 35 % niveles altos de agotamiento emocional, de igual manera, se evidenció bajos niveles de ciber pereza (45%). Por último, se concluyó una asociación directa entre el cinismo y el agotamiento emocional ($r=.78$), mientras que la asociación entre cinismo y eficacia profesional fue inversa ($r=-0.26$), de igual manera, la asociación entre el agotamiento emocional y la ciberpereza fue directa ($r=0.24$). Concluyeron determinando que el agotamiento emocional y el cinismo son factores que influyen directamente sobre el aplazamiento de las actividades laborales. grado de asociación entre el síndrome de burnout y la procrastinación laboral.

Novais et al. (2017) desde Brasil, impulsaron un estudio no experimental de alcance descriptivo – transaccional, teniendo como objetivo central evidenciar la prevalencia del síndrome de burnout y su asociación a otras variables laborales, motivo por el cual, estudiaron a 43 colaboradores con edades promedio entre los 30 y 40 años. Los datos encontrados evidencian que las medias de las dimensiones del burnout resultaron ser inferiores al promedio, donde el agotamiento emocional ($M=20.98$; $DE=5.64$) y cinismo ($M=8.46$; $DE=2.27$) reportaron niveles bajos, mientras que la eficacia profesional reportó niveles moderados ($M=35.40$; $DE=3.62$), por otro lado, se asoció la procrastinación de manera directa con las dimensiones agotamiento emocional ($r=0.16$) y cinismo ($r=0.13$), sin embargo, tuvo una asociación inversa con la dimensión eficacia profesional ($r=-0.51$).

Para referirnos sobre la variable burnout, Bäher (2015) explica que dicha terminología fue utilizada por Bradley en los 60 y fue mediante un acontecimiento focalizado a nivel psicológico, demostrado en individuos que carecían de libertad o se encontraban en situaciones malhechores jóvenes.

Así también, Harrison (1983) elaboro un enfoque en base a las relaciones interpersonales. Visto desde esa postura el Burnout sería la disonancia entre la actitud del servicio que ejercen los colaboradores y el contexto invalidante en el que se desenvuelven, produciéndose barreras e imposibilitando que se lleguen a alcanzar los objetivos produciendo sensación de fracaso en el trabajador, revaluando su importancia en la empresa

En cuanto a la fundamentación teórica, el síndrome de Burnout o también conocido como síndrome del quemado, fue utilizado por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1974, el cual hacía referencia a este síndrome como el agotamiento que experimentaban los trabajadores de hospitales o servicios sociales, a través de una serie de síntomas tanto a nivel físico como psíquico. Esto debido al trabajo intenso, el cual negaba la posibilidad de pensar en sí mismos y esforzarse de modo extremo por la labor encomendada, dejando sus necesidades personales en segundo lugar.

Este síndrome fue estudiado por diversos autores y en diversos ámbitos, coincidiendo que, el burnout es una forma de respuesta a las situaciones laborales que nos generan estrés. Monte y Peiró (2003) refieren que existen 2 perspectivas en cuanto al Burnout, la perspectiva clínica y psicosocial. La perspectiva clínica refiere que este nace como consecuencia de circunstancias laborales estresantes, mientras que en la perspectiva psicosocial es definido como un proceso que es generado por la interacción de las características propias de la persona y las del centro laboral.

Ante esto, Freudenberger (1974), se centra en la perspectiva clínica para conceptualizar al Burnout como un conjunto de síntomas ante las consecuencias de las condiciones y modos de trabajo frente al compromiso excesivo o hacia clientes excesivamente exigentes y necesitados. Por otro lado, Maslach y Jackson (1981), bajo la perspectiva psicosocial, direccionan al síndrome de Burnout sería la respuesta emocional a consecuencia de factores

organizacionales. Argumentando que es un síndrome de tipo tridimensional el cual lo padecen, en su mayoría, profesionales que trabajan en situaciones de presión por otras personas.

Maslach y Jackson (1981) crearon un modelo teórico el cual explicaba este síndrome como la consecuencia disfuncional de la exposición a estímulos constantes que exponen al colaborador a situaciones que originan estrés en niveles muy altos, produciendo sentimientos de tristeza e inferioridad y limitación profesional, sumado a un cansancio emocional.

Maslach (2001) indica que el Burnout se divide en 3 factores: Agotamiento Emocional, el cual hace referencia a una actitud desgana, débil y de baja energía como consecuencia del agotamiento tanto físico y mental, teniendo una forma negativa de ver la vida y nuestro desenvolvimiento personal y laboral; Cinismo, referido a las reacciones negativas, inflexibles e irritables que podemos tratar a nuestros clientes o compañeros de trabajo con intolerancia y cinismo, despersonalizándolos y dejando de lado sus emociones y derechos; Falta de eficacia profesional referida a los sentimientos de poco crecimiento pues la persona se sentirá desilusionada, sin expectativas, frustrada y sin propósito en su vida, de modo estará insatisfecha por el mismo sentimiento de fracaso que ha generado en ella.

Para dar explicación a la procrastinación se estimaron diversos marcos teóricos, partiendo, en primer lugar, desde el enfoque psicodinámico impulsado por Freud (Ferrari et al., 1995) donde su punto de apertura es la acción de evitación. Desde este enfoque, las demandas de algunas actividades generan en el sujeto sensación de peligro para su ego, por lo cual asume conductas de evitación, estas son retroalimentadas por la ansiedad desarrollada dentro del individuo al encontrarse frente a la situación problema; por otro lado, dicho miedo o conducta procrastinadora tiene su génesis en problemas de la etapa infantil (Blatt y Quinlan, 1967). De igual manera, otro factor reconocido desde este enfoque es el estilo de crianza permisivo, el cual evita la incorporación de responsabilidades dentro del infante; mientras que el estilo autoritario generará poca tolerancia a las situaciones demandantes (Ferrari et al., 1995).

Otro modelo teórico fue el denominado modelo de motivación temporal (Steel y Köning, 2006) donde se coloca en relieve el factor tiempo, los cuales estarían involucrados en la toma de decisión y en el comportamiento. Desde este enfoque se toma una perspectiva económica, donde el individuo actúa en función de recompensas y ganancias rápidas (Steel, 2007). Dicho en otras palabras, las personas procrastinan actividades porque estas demandan mayor tiempo y esfuerzo, caso contrario, realizan actividades más ligeras y que no generan displacer.

Luego, el modelo conductual (Ainslie, 1975) a través del aprendizaje clásico, refiere que la procrastinación es reforzada por la sensación placentera o las recompensas inmediatas que obtiene, de esta forma, se crea un ciclo de reforzamiento y ausencia de castigo, lo cual aumenta la conducta evasiva o procrastinadora (Solomon y Rothblum, 1984). De este modelo se desprende la teoría de recompensas engañosas, la cual plantea que el ser humano optará por el cumplimiento de actividades que den recompensas rápidas, aunque sea pequeñas, a comparación de actividades que requieran mayor fuerza y tiempo, pero que brinden una recompensa mayor, por el hecho de evitar las sensaciones de displacer (Ferrari et al., 1995).

Luego, Milgram et al. (1993) identifican 5 tipos de procrastinación, las cuales se clasifican en de la vida diaria, decisional, neurótica, compulsiva y académica, mientras que Ferrari y Emmons (1995) identifican dos tipos de perfiles procrastinadores, los que procrastinan activamente, aplazan sus actividades cuando se encuentran bajo presión, mientras que los que procrastinan por evitación son representados por miedo a no cumplir con las expectativas puestas en él.

Luego, Sapadyn (1996) propone 5 perfiles de procrastinadores, dividido en: soñadores, quienes plantean soluciones mágicas para sus problemas, en segundo lugar, los generadores de crisis, representados por las constantes protestas sobre su ambiente de trabajo, en tercer lugar, los atormentados, quienes tienen una percepción catastrófica de la problemática enfrentada, en cuarto lugar, los desafiantes, que se muestran arios frente a las demandas laborales y los sobrecargados, representados por una necesidad de complacer a todos.

Metin, Peeters y Taris (2018) explican tras la creación de su escala dos dimensiones respecto a la Procrastinación Laboral: Ciber pereza y Sentido de servicio. Ciber pereza relacionada al uso continuo de las redes sociales en momentos que deberíamos hacer nuestras actividades laborales, y Sentido de Servicio, ligado a la actitud ambivalente del trabajador hacia su empresa, de modo que alarga la realización de actividades por cierto tiempo, se distrae y tiene tiempos de ocio, pero no perjudica a la organización ni a sus compañeros de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

En relación al estudio fue de tipo básica, ya que está basado en la búsqueda y ampliación de los conocimientos que se encuentren conectadas a las variables de estudio y por los niveles de información que se adquiriera (Sánchez et al., 2018).

Por otro lado, se tuvo como diseño no experimental, pues no existe manipulación sobre las variables y también será de corte transversal debido a que la aplicación de los instrumentos se dará en un determinado tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el estudio fue correlacional, ya que para Ñaupás et al. (2014) pues examina la relación que existe entre dos o más información hallada de las variables seleccionadas, más no explica la causalidad causa de la una con la.

3.2. Operacionalización de las variables

V1: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Balseiro (2018) explica al Burnout como un decaimiento, la situd o quemado, en otras palabras, un avance progresivo donde se pierde la atención en la actividad de trabajo y las responsabilidades, terminando en una sensación de tristeza o incluso en ideas suicidas.

Definición operacional: Las puntuaciones del burnout fueron tomadas según el Inventario de Burnout realizado por Maslach y Jackson (1996) adaptado por Muñoz (2018), asimismo, esta se puede descomponer en tres factores asociados, entendidos como cinismo, agotamiento emocional y eficacia profesional.

Indicadores: agotamiento, cansancio, inadaptación, perturbación o alejamiento social, realización, autonomía y autoconfianza.

Escala de medición: Ordinal

V2: Procrastinación Laboral

Definición conceptual: Lay (1986) menciona que es la postergación de actividades necesarias en un específico momento y que son relacionados a los aspectos negativos de una empresa.

Definición operacional: Se empleó la Escala de la Procrastinación propuesto por Metin (2016) Adaptado por Guzmán y Rosales (2017), sus dimensiones son: sentido de servicio y ciberpereza

Indicadores: Capacidad de servir y distractores en redes.

Escala de medición: ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Ventura (2017) refiere que la población es la agrupación de elementos las cuales poseen peculiaridades comunes y de las se buscará hacer inferencia. De esta manera, la investigación estará conformado por 238 colaboradores de un estudio de cobranzas del distrito de Los Olivos.

Criterios de Inclusión

- Colaboradores de ambos sexos, que se encuentren entre las edades de 25 a 54 años.
- Colaboradores que formen parte del estudio de cobranza del distrito de Los Olivos.
- Colaboradores que acepten participar en la investigación.
- Personal laborando 3 meses como mínimo.

Criterios de Exclusión

- Colaboradores que no son parte del equipo de cobranza de Los Olivos.
- Colaboradores que no vayan dentro del rango de edad.

Muestra

En relación a la muestra Bernal (2016) explica que en cantidades menores de participantes no es beneficioso tener una muestra definida, pues afectaría la validez de los resultados hallados y por tal motivo muestra empleada fue censal. De esta manera, se empleó a los 238 colaboradores de un estudio de cobranzas del distrito de Los Olivos.

Tabla 1*Datos sociodemográficos de la muestra (n=238)*

		f	%
Sexo	Femenino	132	55.5
	Masculino	106	44.5
	Total	238	100.0
Edad	Adultos jóvenes	198	83.2
	Adultos	37	15.5
	Adultos mayores	3	1.3
	Total	238	100.0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje, n: muestra

Muestreo

La investigación consideró emplear un muestreo probabilístico, por conveniencia y es el investigador quien selecciona a sus participantes según sus propios intereses y considerando la información que posee de la población que son parte del estudio. Por ello, los criterios de inclusión y exclusión deben estar bien definidos para ser cumplirlos de manera rigurosa (Fuentelsaz, 2004).

Unidad de análisis: colaboradores del distrito de Los Olivos

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a emplear fue la encuesta, Casas, et al. (2003) manifiestan que es empleada como el proceso de investigar, pues los datos a indagar serán realizados de manera rápida y eficaz.

Para la variable Síndrome de Burnout se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981), adaptado por Muñoz (2016), la cual permite evaluar el nivel del síndrome de burnout presente en los trabajadores en una organización laboral. Esta contiene 22 ítems distribuidos en 3 dimensiones, cuyas respuestas en de tipo Likert que van desde Nunca (1) a Diariamente (5)

Validez

En la adaptación peruana se tuvo una validez por correlación ítems-test cuyas puntuaciones más bajas fueron de 0,14 y el puntaje más alto de 0,62, indicando un instrumento válido (Muñoz, 2016).

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del burnout Muñoz (2016) identificó que a nivel global tuvo un alfa de Cronbach de 0.79 lo cual fue confiable.

Para la variable de procrastinación laboral se hizo uso de la Escala de Procrastinación Laboral de Metin (2016), que fue adaptado por Guzmán y Rosales (2017), la cual permite evaluar el nivel de la procrastinación laboral presente en los trabajadores en una organización laboral.

Validez

Guzmán y Rosales (2017) lograron encontrar en la adaptación con población peruana una validez por medio del índice de contenido alcanzando un valor de 0,85 lo que quiere decir que es aplicable para la población de estudio.

Confiabilidad

Guzmán y Rosales (2017) encontraron una fiabilidad, a través del coeficiente alfa de .70, en la ciber pereza y el .87 en el sentido de servicio determinando así la confiabilidad de su aplicación.

Tabla 2

Confiabilidad de alfa de Cronbach y Omega para el síndrome de burnout y procrastinación laboral

	α	ω
BURNOUT	0.690	0.739
Agotamiento emocional	0.525	0.581
Cinismo	0.352	0.543
Eficacia profesional	0.354	0.362
PROCRASTINACIÓN LABORAL	0.932	0.933
Sentido de servicio	0.914	0.917
Ciber pereza	0.795	0.810

Nota. α : coeficiente de alfa; ω : coeficiente de omega

En la tabla 2, se pudo identificar que el burnout presenta una confiabilidad superior ($p > 0.690$; $\omega > 0.739$), del mismo modo en la procrastinación laboral ($p > 0.932$; $\omega > 0.933$) lo cual indica que ambas variables presentan un nivel alto de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se realizó la propuesta de un tema con planteamiento de una pregunta, para luego empezar con la búsqueda de información para fundamentar la problemática y los objetivos propuestos, se realizó la propuesta de la metodología de estudio para poder validar los objetivos y las hipótesis. Luego, se procedió a la administración de los instrumentos virtualizados mediante la generación de un formulario Google considerando la pandemia. Para ello, se empleó la técnica de la encuesta, la cual permite recolectar información concreta sobre un fenómeno específico a través de distintas preguntas.

3.6. Método de análisis de datos

Se inició a analizar la base de datos a través del Microsoft Excel, para obtener diversos resultados mediante el Spss versión 25.0 y Jamovi.

Además, se empleó el proceso de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov Smirnov y para Romero (2016) sostiene que, si las variables pertenecen a los estadísticos paramétricos o no paramétricas, de la cual determinará si las correlaciones serán con la Rho de Spearman o Pearson. Para la validación inferencia de las hipótesis será mediante el Rho de Spearman debiéndose obtener valores de $p < 0.05$ para validar la hipótesis teórica (Mondragón, 2014).

Además, se utilizó la frecuencia para identificar la cantidad de participantes y el porcentaje para determinar qué tipo de nivel pertenece cada variable de estudio. Por último, se empleó el tamaño del efecto según lo propuesto por Cohen (1988) lo cual indica que el valor de 0.1 es un efecto pequeño, 0.2 un efecto mediano y 0.5 un efecto grande.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se considerará los principios básicos sostenidos por la Asociación Médica Mundial, realizada en la declaración de Helsinki; así también, se tomará en cuenta la protección de la vida, dignidad, la salud y la intimidad de los seres humanos (Manzini ,2000). Es necesario que el investigador vaya más allá de lo encontrado, por medio de las muchas fuentes de investigación y avalarse de sujetos que tengan información de la problemática o que se encuentren capacitadas en el tema, de modo que se evitan dudas de los encuestados (Gómez, 2009).

Asimismo, se toma en cuenta las normas establecidas en el proceso de una investigación, evitando el plagio o falsedad (APA, 2020).

El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) también remarca la relevancia que significa tener informado a los participantes del estudio sobre el desarrollo que se está dando en la investigación a través de un documento de consentimiento y asentimiento informado, a fin de evitar una transgresión personal.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Correlación entre síndrome de burnout y procrastinación laboral

		Procrastinación laboral
	r_s	,149*
Síndrome de burnout	p	0.022
	r^2	0.022

Nota. p: significancia// r^2 : tamaño del efecto

En la tabla 3, se puede identificar que entre la variable síndrome de burnout y procrastinación laboral, existe una relación directa, débil y significativa ($r_s = .149$, $p < 0.05$), siendo pequeño el tamaño del efecto. (Cohen, 1988)

Tabla 4

Niveles de síndrome de burnout, según sexo

	Niveles	f	%
Femenino	Bajo	39	29.5
	Medio	44	33.3
	Alto	49	37.1
Masculino	Bajo	37	34.9
	Medio	32	30.2
	Alto	37	34.9

Nota. f: frecuencia// %: porcentaje

En la tabla 4, se puede evidenciar que las mujeres presentan un nivel alto de síndrome de burnout con el 37.1%, seguido del nivel medio con el 33.3% y el nivel bajo con el 29.5%. Del mismo modo, los hombres presentaron un nivel alto y bajo con el 34.9% y un nivel medio con el 30.2%.

Tabla 5*Niveles de procrastinación laboral, según sexo*

	Niveles	f	%
Femenino	Bajo	36	27.3
	Medio	47	35.6
	Alto	49	37.1
Masculino	Bajo	35	33.0
	Medio	31	29.2
	Alto	40	37.7

Nota. f: frecuencia// %: porcentaje

En la tabla 5, se puede notar que las mujeres tienen un nivel alto de procrastinación con el 37.1%, seguido del nivel medio con el 35.6% y un nivel bajo con el 27.3%. De igual forma, los hombres presentaron un nivel alto con el 37.7%, seguido del 33% en el nivel bajo y un nivel medio con el 29.2%.

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y procrastinación laboral

		Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional
Procrastinación laboral	r_s	0.118	,161*	0.028
	p	0.070	0.013	0.664
	r^2	0.013	0.025	0.000

Nota. p: significancia, r_s : rho de spearman, r^2 : tamaño del efecto

En la tabla 6, se puede encontrar que existe una relación directa, débil y significativa entre la dimensión cinismo y la procrastinación laboral ($r_s=.161$, $p<0.05$) con un efecto fue pequeño ($r^2=0.025$). Por otra parte, se observa que no existe relación entre Procrastinación y las dimensiones agotamiento emocional y eficacia profesional ($p> ,05$).

Tabla 7

Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de procrastinación laboral

		Sentido de servicio	Ciber pereza
	r_s	0.101	,163*
Síndrome de burnout	p	0.122	0.012
	r^2	0.010	0.026

Nota. p: significancia// r^2 : tamaño del efecto

En la tabla 7, se ilustra que existe una relación directa y significativa débil entre el síndrome de burnout y la dimensión ciber pereza ($\rho=.163$, $p<0.012$) siendo el tamaño del efecto pequeño ($r^2=0.012$). Por otro lado, no se evidenció una relación con la dimensión sentido de servicio ($p > ,05$).

V. DISCUSIÓN

Actualmente, se evidencia que el burnout está afectando emocionalmente a los trabajadores, por ende, es de suma importancia conocer de que manera el burnout afecta en el colaborador en el trabajo y como origina que postergue sus actividades por causa del agotamiento emocional, tensión y carga laboral. Sin embargo, se analizó la relación que existe entre ambas variables y conocer de qué forma se puede prevenir en la mejora de salud mental del trabajador.

En relación al objetivo general se planteó determinar la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral, donde se halló que existe una relación directa, débil y significativa ($r_s = .149$, $p < 0.05$) determinando un tamaño del efecto medio ($r^2 = .16$) manifestando una presencia moderada del 16% del fenómeno en la población de estudio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Vásquez (2021) quien encontró una relación directa entre las variables en mención ($r_s = .340$) en una muestra de 109 trabajadores, de igual modo Flores y Ramírez (2020) hallaron una relación directa con las mismas variables ($r_s = .370$) y Chunga et al. (2019) identificaron una relación directa moderada con un valor de ($r_s = .640$). De esta forma, se puede entender que, hay presencia de un comportamiento que presenta el trabajador en cuanto a sus labores, la cual produce ciertas barreras que imposibilita que pueda llegar a los objetivos propuestos por el agotamiento o cansancio de las horas de trabajo, dichas características son desarrollado por los niveles alto de procrastinación, donde tienen conductas de evitación y son retroalimentadas por la ansiedad. (Harrison, 1983).

En este sentido, Maslach y Jackson (1981) en su teoría psicosocial, explican que el burnout en los colaboradores es dado por la respuesta emocional como consecuencia de los factores organizacionales, esto podría explicar que, los trabajadores del estudio de cobranza están expuestos a trabajos bajo control por la gestión de pagos que deben realizar los clientes y tener cada fin de mes el logro de metas por gestión en montos cancelados, estas causas hace que el trabajador postergue sus actividades y no se evidencie producción.

Por consecuencia, se planteó primer objetivo específico, describir los niveles del síndrome de burnout, según sexo, donde, se puede evidenciar que las

mujeres presentan un nivel alto de síndrome de burnout con el 37.1%, seguido del nivel medio con el 33.3% y el nivel bajo con el 29.5%. Del mismo modo, los hombres presentaron un nivel alto y bajo con el 34.9% y un nivel medio con el 30.2%, estos resultados coinciden con los hallazgos de Vásquez (2021) quien encontró un nivel alto de burnout con el 50%, el estudio de Chunga et al. (2019) también evidenciaron un nivel alto con el 54%, el estudio de Vílchez et al. (2019) encontró que el 80% presentan burnout en el trabajo y no coincide con los estudios de Rivas y Barraza (2017) quienes reportaron que el 56% presentan niveles promedios de cansancio emocional, 46% nivel promedio de cinismo y 40% nivel bajo de eficacia profesional. De esta forma, se sostiene que el colaborador presenta una labor con tensión y presión, la cual dificulta pensar en ellos mismos y no se esfuerza en su totalidad en sus actividades. Freudenberger (1974) desde su perspectiva clínica manifiesta que el trabajador genera síntomas ante las consecuencias de las condiciones y modo de trabajo que presenta el personal, ello hace que sientan exigencia por el líder y no puedan desarrollar de manera adecuada el compromiso personal.

Por consiguiente, esto podría ocasionar que los colaborados del estudio de cobranza no desarrollan de forma adecuada sus actividades, puesto que la exigencia es constante por los pagos e informes que presentan en la culminación del mes y sumándole la tensión laboral, hace que su trabajo no esté generando buenos resultados.

Como segundo objetivo específico fue, describir los niveles de procrastinación laboral, donde se puede notar que las mujeres tienen un nivel alto de procrastinación con el 37.1%, seguido del nivel medio con el 35.6% y un nivel bajo con el 27.3%. De igual forma, los hombres presentaron un nivel alto con el 37.7%, seguido del 33% en el nivel bajo y un nivel medio con el 29.2%, estos resultados se parecen a los estudios de Chunga et al. (2019) quienes evidenciaron un nivel alto de procrastinación con el 72% y el estudio de Castro et al. (2020) encontraron un nivel alto con el 75%. De esta forma, se puede indicar que el colaborador ha generado comportamientos de evitación, donde ciertas actividades han desarrollado situación de peligro (la producción), la cual es retroalimentada por la ansiedad y se desarrolla cuando el trabajador se encuentra en una situación de problema (Steel, 2007). En este sentido, cabe

recalcar que el estudio de cobranza está manifestando las producciones bajo la tensión y agotamiento por la presión de las cuentas por cobras, dichos resultados alteran la motivación del colaborador, por lo que dejan sus actividades para después y por la falta de recompensas y ganancias rápidas solo establece los pagos mínimos que solicitan en las metas de fin de mes.

Como tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre las dimensiones del burnout y procrastinación laboral, donde se evidenció que existe una relación directa, débil y significativa entre la dimensión cinismo y la procrastinación laboral ($r_s=.161$, $p<0.05$) con un efecto pequeño ($r^2=.025$), manifestando una presencia baja del 10% del fenómeno en la población de estudio. estos resultados coinciden con los estudios de Álvarez et al. (2020) quien encontró una relación con la dimensión cinismo con un valor de ($r_s=.580$), el estudio de Castro et al. (2020) también encontró una relación directa ($r_s=.440$) y el estudio de Castañeda et al. (2020) quienes identificaron una relación directa débil ($r_s=.130$). Por otro lado, Maslach y Jackson (1981) explican en su modelo que este problema trae como consecuencia situaciones de estrés crítico donde pueden presentar sentimientos de limitación profesional y acompañado del cansancio emocional. De esta manera, se puede entender la presencia de irritabilidad y poca flexibilidad en algunas personas del estudio de cobranzas, lo cual hace que actúen con poca tolerancia. Si bien es cierto, la carga y presión que tiene un trabajador no siempre va a generar la postergación de sus actividades.

Finalmente, como cuarto objetivo específico fue, determinar la relación entre el burnout y las dimensiones de procrastinación laboral, donde se ilustra que existe una relación directa y significativa débil entre el síndrome de burnout y la dimensión ciber pereza ($r_s=.163$, $p<0.012$), estos resultados se asemejan con los hallazgos Arenal et al. (2019) quienes hallaron una relación directa débil entre el burnout y la ciber pereza ($r_s=.240$). Por esta parte, se indica que mayor burnout, desarrollan mayor uso continuo de las redes sociales en momentos que deberían hacer nuestras actividades laborales. De igual manera, otro factor reconocido desde este enfoque es el estilo de crianza permisivo, el cual evita la incorporación de responsabilidades dentro de la persona; mientras que el estilo autoritario generará poca tolerancia a las situaciones demandantes y el

trabajador dejará de lado sus distracciones y se enfocará en sus responsabilidades (Ferrari et al., 1995).

Además, en el estudio se evidenció ciertas limitaciones que estuvieron relacionadas con el estado de confinamiento, dentro de ellos se puede evidenciar que se trabajó con una muestra pequeña, ante ello se notó una dificultad al recolectar una mayor muestra, por no asistir de forma presencial por el aislamiento obligatorio. Del mismo modo, al ser evaluados en un estado de confinamiento, el aspecto emocional del trabajador se encuentra vulnerado por las diversas situaciones que enfrenta durante la pandemia y ello puede estar afectando los niveles del burnout y la procrastinación en el trabajo. Por otra parte, la salud mental de la muestra puede estar afectada por los diversos cambios que presentó el estudio de cobranza, lo cual se puede indicar que los niveles de burnout han sido de influencia en la procrastinación y de los diferentes factores que experimentaron durante la pandemia.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral ($r_s = .149$, $p < 0.05$), se puede indicar que, hay presencia de un comportamiento que presenta el trabajador en cuanto a sus labores, la cual produce ciertas barreras que imposibilita que pueda llegar a los objetivos propuestos por el agotamiento.

SEGUNDA: Los trabajadores de un estudio de cobranza presentaron un nivel alto de burnout con el 37.1% en el sexo femenino y de igual forma el sexo masculino con el 34.9%, se sostiene que el colaborador presenta una labor con tensión y presión, la cual dificulta pensar en ellos mismos y no se esfuerza en su totalidad en sus actividades.

TERCERA: Los trabajadores de un estudio de cobranza presentaron un nivel alto de procrastinación en las mujeres con el 37.1% y de igual forma en los hombres con el 37.7%, se puede indicar que el colaborador ha generado comportamientos de evitación, donde ciertas actividades han desarrollado situación de peligro.

CUARTA: Existe relación directa y significativa entre la dimensión cinismo y la procrastinación laboral cabe indicar que hay presencia de un nivel alto de irritabilidad y poca flexibilidad en el personal lo cual hace que actúen con poca tolerancia y deja de lado sus propios derechos y emociones, dichas conductas desarrollan la procrastinación. Además, no existe relación con el agotamiento emocional y la eficacia profesional, puesto que su valor de significancia fue superior a lo esperado.

QUINTA: Existe relación directa y significativa entre el burnout y la dimensión ciber pereza, se indica que mayor burnout, desarrollan mayor uso continuo de las redes sociales en momentos que deberían hacer nuestras actividades laborales. Por otra parte, no existe relación con el sentido de servicio, ya que su valor de significancia fue mayor.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Con base a los resultados descriptivos del burnout y la procrastinación laboral, se sugiere a la institución capacitar a los trabajadores mediante charlas de información sobre la definición, causas y consecuencias con el fin de obtener mejoras en los resultados

SEGUNDA: Realizar estrategias preventivas para abordar el síndrome de burnout como pausas activas, técnicas de relajación muscular y manejo de resolución de conflictos.

TERCERA: Implementar encuestas bimestrales a los trabajadores por medio de dispositivos digitales como correo o WhatsApp, para abordar los temas individuales que influyen en el estrés y la procrastinar laboral.

CUARTA: Se sugiere a la institución reforzar por medio de elogios en público o diplomas de reconocimiento virtuales, el desempeño de los trabajadores que logren mantener el registro actualizado de los movimientos en el sistema de pagos y cobranzas.

QUINTA: Se sugiere a los futuros investigadores realizar una investigación descriptiva correlacional con las mismas variables a fin de evaluar los cambios en los resultados y determinar la eficacia de las estrategias empleadas.

REFERENCIAS

- Aranda, C., Pando, M. y Salazar, J. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*. 8 (2), 23-28.
- Arenal, T., Viana, J. & Belzunegui, T. (2019). ¿Presenta desgaste profesional el personal de urgencias extra hospitalarias? Resultados Encuestas de Malasch. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(254), 24-36. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2019000100024>
- Antara, C. (2018). El 85% de empresas peruanas se resiste a las nuevas formas de trabajo. <https://revistaganamas.com.pe/el-85-de-empresas-peruanas-se-resiste-a-las-nuevas-formas-de-trabajo/>
- Baker (1979). Modelo Psicodinámico.
- Baldoneo, M., Dos Santos, C., Pavan, P., Sánchez, M., Rodriguez, D. y Mosteiro, M. (2019). Síndrome burnout en trabajadores de enfermería brasileños y españoles. *Revista Scielo*. 1 (27), 2-9.
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Revista Scielo*. 21 (11), 1-8.
- Castro, C., Timenetsky, K., Katz, M., Correa, T., Felício, A., Moriyama, T., Kernkraut, A., Ferraz, L. y Serpa, A. (2020). Burnout syndrome and engagement among critical care providers: a cross-sectional study. *Revista Brasileira de terapia intensiva*, 32(3), 381–390. <https://doi.org/10.5935/0103-507X.20200066>
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2020). Preparan al personal de respuesta a emergencias, a los proveedores de atención

médica y a los sistemas de salud.
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/cdcreponse/index.html>

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2ª ed.)*. United states of América: Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
<http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

Córdova, C. (2018). Procrastinación y estrés académico en estudiantes de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2016. (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión). (Acceso, el 12 de diciembre de 2020).

Flores, Y. y Ramírez, J. (2020). Síndrome de Burnout y procrastinación laboral en docentes de dos instituciones educativas estatales del distrito de Parcona. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 28 de abril del 2021).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56882>

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 27 de abril del 2021).

Gavidia, L. (2018). Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal). (Acceso el 28 de abril del 2021).

Guzmán, N., Martínez, C. y Rivas, A. (2019). Diagnóstico de los efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional que incide en el deterioro de la salud física y mental de los trabajadores de Tropigas S.A de C.V. (Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador). (Acceso el 28 de abril del 2021).

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editores S.A.

Huamani, J., Arias, W., Evangelista, J. y Calizaya, J. (2019) Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad

de Arequipa, Perú. *Revista Internacional de Psicología Ocupacional*. 37(2), 107-118.

Harrison, W. (1983). *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press.

Hsin, A. y Nam, J. (2005). Rethinking Procrastination: Positive effects of active procrastination behavior on attitudes and performance. *The Journal of Social Psychology*, 3, 245-264

Instituto Peruano de Economía. (2020). Informe IPE I: impacto del covid-19 en la economía peruana. <https://www.ipe.org.pe/portal/informe-ipe-impacto-del-coronavirus-en-la-economia-peruana/>

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 28 de abril del 2021).

Lay, C. (1986). At last my research article on procrastination. *Journal of Research in Personality*, 20(4), 474-495.
[https://doi.org/10.1016/0092-6566\(86\)90127-3](https://doi.org/10.1016/0092-6566(86)90127-3)

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI - Maslach burnout inventory manual*. Estados Unidos: University of California, Consulting Psychologists Press.

Maslach, C (2001). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*. 11(32): 37-43. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Redalyc*. (112), 42-80.

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., Peeters, M. y Taris, T. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254– 263.

- Milgram, N. (1991). Procrastination, *Encyclopedia of human biology*, 6, 149–155.
- Muñoz, L. y Montaña, M. (2019). Síndrome de Burnout en Trabajadores de Salud de Dos Clínicas de Assbasalud E.S.E. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia). (Acceso el 28 de abril del 2021).
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 14 de abril del 2021). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>
- Mondragón, A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8 (1), 98-104. <https://www.researchgate.net/publication/281120822>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U
- 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 Mundial de la Salud. (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Quant, D. y Sánchez, A. (2012). Procrastinación, procrastinación académica: concepto e implicaciones. *Revista Vanguardia Psicológica*, 3(1), 45-59.
- Raspa, P., López, D. y Moya, F. (2019). Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela. *Revista Espacios*. 40 (43), 1-8.
- 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.

- Rodríguez, M. y Reategui, P. (2020). Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. *Revista Scielo*. 20 (1), 30-36.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sifuentes, C. (2019). Síndrome de burnout y clima social familiar en las docentes del nivel inicial del distrito de Chincha Alta. *Revista de investigación y casos en salud*. 4 (1), 15-21
- Skinner, B. (1977). *Ciencia y Conducta Humana*.
- Tuckman, B. (2003). A performance comparison of motivational self-believers and selfdouters in competitive and individualistic goal situations. *Personality and Individual Differences*, 5(34), 845-854.
- Wolters, C. (2003). Entendimiento de la Procrastinación del Self –regulación de perspectiva. *Revista de educación Psicológica*, 95(1), 179-187.
- Arenal, T., Viana, J. & Belzunegui, T. (2019). ¿Presenta desgaste profesional el personal de urgencias extra hospitalarias? Resultados Encuestas de Malasch. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(254), 24-36. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2019000100024>
- Novais, R., Rocha, L., Eloi, R., Santos, L., Ribeiro, M., Ramos, F., Lima, F., Sousa, C. y Barbosa, F. (2016). Burnout Syndrome prevalence of on-call surgeons in a trauma reference hospital and its correlation with weekly workload: cross-sectional study. *Revista do Colegio Brasileiro de Cirurgioes*, 43(5), 314–319. <https://doi.org/10.1590/0100-69912016005003>
- Castro, C., Timenetsky, K., Katz, M., Correa, T., Felício, A., Moriyama, T., Kernkraut, A., Ferraz, L. y Serpa, A. (2020). Burnout syndrome and engagement among critical care providers: a cross-sectional study. *Revista Brasileira de terapia intensiva*, 32(3), 381–390. <https://doi.org/10.5935/0103-507X.20200066>

- Castañeda, E. y García, J. (2020). Professional burnout syndrome in specialist surgeons: prevalence and risk factors. *Cirugía y cirujanos*, 88(3), 354–360. <https://doi.org/10.24875/CIRU.19001502>
- Alvares, M., Thomaz, E., Lamy, Z., Nina, R., Pereira, M. y Garcia, J. (2020). Burnout syndrome among healthcare professionals in intensive care units: a cross-sectional population-based study. *Revista Brasileira de terapia intensiva*, 32(2), 251–260. <https://doi.org/10.5935/0103-507x.20200036>
- Cotrina, Y. y Panez, L. (2019). Síndrome de burnout en médicos de tres hospitales de Huánuco. *Revista peruana de investigación en salud*, 3 (3), 127 – 132. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/335/314>
- Vílchez, J., Romani, L., Ladera, K. y Marchand, M. (2019). Síndrome de burnout en médicos de un hospital de la amazonía peruana. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 19(4), 60 – 67. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v19n4/a10v19n4.pdf>
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz. Med.* 19(1), 67 – 72. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n1/a11v19n1.pdf>
- Vasquez, V. (2021). *Síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaboradores de la empresa Group Latin Perú S.A.C, Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. (Acceso el 14 de octubre del 2021).
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodríguez, D. y Morillo, A. (2019). Relación entre estrés laboral y síndrome de burnout en conductores de taxis de la ciudad de Trujillo, Perú, 2019. *Revista médica Vallejiana*, 9(1), 13 – 18. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44441/AC_Chunga_TLF-Duarte_GES-Magallanes_CJM-Torres_CKJA-Verde_GRK-Rodr%c3%adguez_DDR-Morillo_AAM.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA / DISEÑO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaborador es de un estudio de cobranza del distrito de los Olivos, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de los Olivos, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles de burnout en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de los Olivos, según sexo.</p> <p>Identificar los niveles de procrastinación laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de los Olivos, según sexo</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional) y de procrastinación laboral (sentido de servicio y ciber pereza)</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaboradores de un estudio de cobranza del distrito de los Olivos, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional) y de procrastinación laboral (sentido de servicio y ciber pereza).</p>	<p>V1: síndrome de burnout</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>Maslach y Jackson (1981) lo postulan como una respuesta que genera el sujeto frente a un acontecimiento constante, lo cual se traduce en un estrés crónico.</p> <p>Definición operacional:</p> <p>Se hizo uso del instrumento Maslach Burnout Inventory para obtener las puntuaciones, luego se procedió a la interpretación.</p> <p>V2: Procrastinación laboral</p> <p>Definición conceptual: Lay (1986) manifiesta que la procrastinación es toda acción postergada siendo de utilidad para alcanzar un objetivo en específico, en muchos casos vinculan a la persona que procrastina como aspectos negativos para la empresa.</p> <p>Definición operacional: con respecto a los puntajes de la escala de la procrastinación serán obtenidos por medio de los siguientes puntajes, donde del 9-15 representa el nivel bajo, del 16-30 corresponde al nivel medio y del 31-50 lo conforma el nivel alto.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen al tipo aplicado como aquella investigación que hace uso de la información obtenida en aras de dar solución a un problema específico.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Hernández y Mendoza (2018) definen al diseño no experimental como aquella investigación que hace uso de la observación objetiva para evidenciar las características de la población en su estado natural; además, dada su temporalidad se denotaría como transversal, puesto que la observación se dio en un solo momento.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Instrumentos: Inventario y Escala.</p> <p>Métodos de análisis de datos:</p> <p>Tablas de frecuencias y porcentajes</p> <p>Prueba de normalidad Shapiro Wilk y Contraste de hipótesis con la técnica estadística Rho de Spearman</p>

Anexo 02. Operacionalización de las

variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Maslach (2009) considera que el burnout laboral es un síndrome psicológico que implica de manera prolongada múltiples respuestas a estresores multipersonales crónicos en el entorno laboral.	Los puntajes fueron obtenidos por el cuestionario del síndrome de burnout, propuesto por Maslach (2009)	Agotamiento emocional	1,2,3,4 y 6	Ordinal
			Cinismo	8,9,13,14 y 15	
Procrastinación laboral	Manifiesta que la procrastinación es toda acción postergada siendo de utilidad para alcanzar un objetivo específico. (Lay, 1992).	Los puntajes serán obtenidos por la Escala de procrastinación en el trabajo, propuesto por Metin, Peeters y Taris (2018).	Eficacia profesional	5,7,10,11,12 y 16	Ordinal
			Ciber pereza	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11 y 13	
			Sentido de servicio	8, 10, 12 y 14.	

Anexo 03: Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

(Maslach y Jackson, 1986)

Adaptado por Muñoz (2016)

Edad:

Sexo:

Cargo que ocupa:

Horas trabajadas:

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo.

Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio después del enunciado.

Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

0 nunca
1 un par de veces al año o menos
2 una vez al mes o menos
3 un par de veces al mes
4 una vez a la semana
5 un par de veces a la semana
6 todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2. Me siento agotado al final de la jornada laboral.	
3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.	
4. Me tensa trabajar todo el día.	
5. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.	
6. Me siento cansado por mi trabajo.	
7. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.	
8. Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.	
9. Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.	
10. Considero que soy bueno en el trabajo que realizo	
11. Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.	
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	
13. Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.	
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.	
15. Dudo de la importancia de mi trabajo.	
16. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.	

Muchas gracias por tu participación

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 multiocupacionales, esta adaptación fue tomada de la escala original "Procrastination at work scale (PAWS), creado por Baran Metin en el año 2016.

ESCALA DE PROCRASTINACIÓN EN EL TRABAJO (PAWS)

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

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

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

Anexo 04: Resultados adicionales

Tabla 8

Prueba de normalidad Komogorov Smirnov

	Estadístico	n	p
Síndrome de burnout	0.070	238	0.006
Agotamiento emocional	0.099	238	0.000
Cinismo	0.066	238	0.015
Eficacia profesional	0.111	238	0.000
Procrastinación laboral	0.126	238	0.000
Sentido de servicio	0.121	238	0.000
Ciber pereza	0.135	238	0.000

Nota. n: muestra//p: significancia

En la tabla 7, se pudo evidenciar en la normalidad de kolmogorov Smirnov que la variable síndrome de burnout y sus dimensiones presentan un valor menor a ($p < 0.05$) y de igual manera la procrastinación laboral con sus dimensiones, lo cual indica que no se ajusta a una distribución normal y se realizó las correlaciones con la Rho de Sperman.