



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de  
una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Huapaya Tumay, Tatiana Veronica ([orcid.org/0000-0002-7236-583X](https://orcid.org/0000-0002-7236-583X))  
La Rosa Porras, Franchesca Caroline ([orcid.org/0000-0001-7701-4433](https://orcid.org/0000-0001-7701-4433))

**ASESOR:**

Mgr. Damaso Flores, Jesús Liborio ([orcid.org/0000-0002-0067-6475](https://orcid.org/0000-0002-0067-6475))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar nuestro camino profesional a nuestras familias, por su apoyo incondicional, que son la fuerza por la que luchamos día a día para alcanzar nuestras metas.

### **Agradecimiento**

Agradezco a nuestra casa de estudio UCV por habernos recibido para esta preparación y culminar dicha investigación.

Al Dr. Dámaso, por su paciencia, dedicación y enseñanza dada en todo este proceso de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño investigación .....	12
3.2. Operacionalización de las variables .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1.	Distribución de muestra según sexo	14
Tabla 2.	Distribución según rango de edad y tiempo de servicio	18
Tabla 3.	Niveles de la variable Procrastinación y sus dimensiones	19
Tabla 4.	Niveles de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones	20
Tabla 5.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para los dos instrumentos	21
Tabla 6.	Correlación entre las variables Procrastinación Laboral y Desempeño Laboral	22
Tabla 7.	Correlación entre la variable Procrastinación laboral y las dimensiones de la variable Desempeño Laboral	23

## Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de cargas factoriales de la Escala de Procrastinación laboral	46
Figura 2.	Diagrama de cargas factoriales del Cuestionario de Desempeño laboral	47

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la procrastinación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 233 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) adaptada al contexto peruano y el cuestionario de desempeño laboral. Se obtuvo como resultado una correlación negativa entre procrastinación y desempeño laboral. Se encontró un nivel moderado en las variables de procrastinación y desempeño laboral con sus dimensiones. También se encontró correlación negativa entre procrastinación y dimensiones de desempeño laboral como eficacia, efectividad, rendimiento y eficiencia

**Palabras clave:** Procrastinación laboral, Desempeño laboral, colaboradores.

## **Abstract**

The main objective of the study was to determine the relationship between procrastination and job performance in employees of a telecommunications company in Lima. The type of research was basic, non-experimental cross-sectional design and correlational scope. The sample consisted of 233 workers, the instruments used were the Procrastination at Work Scale (PAWS) adapted to the Peruvian context and the Job Performance Questionnaire. As a result, a negative consequence was obtained between procrastination and job performance. Negative results were also found between work procrastination and dimensions of work performance such as efficiency, effectiveness, performance and performance. A moderate level is found in the variables of job procrastination and job performance.

**Keywords:** Labor procrastination, Labor performance, collaborators.



## I. INTRODUCCIÓN

Ante la coyuntura de la globalización, las organizaciones entran en un proceso de cambio y de adaptación a la modernización donde se hace relevante el estudio de la eficiencia laboral que involucra a todos los trabajadores y directivos. Al respecto en esta investigación, en el ámbito ocupacional da importancia a las características de infraestructura y las particularidades de los puestos del trabajo en las organizaciones que en su mayoría descuida el papel de las características personales y la adecuación al trabajo que pueden generar alguna forma de postergación de actividades laborales. Estos hechos hacen que los estudios sobre problemas en el ámbito laboral sean más populares durante las últimas tres décadas, sin embargo, la procrastinación en el lugar de trabajo ha recibido menos atención (DeArmond, Matthews y Bunk, 2013).

El estudio de la conducta de los individuos al interior de una organización pública o privada, es un reto que hoy representa uno de los objetivos más importantes para las organizaciones, donde la distribución y disposición del tiempo por parte de los colaboradores, es uno de los problemas más frecuentes que se relaciona con la conducta laboral, que puede afectar las actitudes hacia el trabajo. (Ostoich, 2019). Al respecto, para Angarita (2012) la procrastinación es aquella conducta que propicia la postergación, afectando el cumplimiento de una función o tarea que disminuye la capacidad del colaborador para desempeñarse con eficacia y eficiencia, en los diversos ámbitos vitales, en especial el laboral.

La procrastinación representa un problema grave en las organizaciones modernas, toda vez que colectivamente se pierden muchas horas procrastinando, causando pérdidas de millones en las empresas a nivel mundial, como consecuencia de los costos relacionados a la ineficacia del trabajador, (Quiñones, 2016). Según Gupta, et. al (2012), a comparación de otros colaboradores con actitudes a procrastinar representan un aumento en los costos que paga la organización, puesto que se toman más tiempo de lo establecido para cumplir con las funciones delegadas.

Para la organización mundial de la salud (OMS, 2017) alrededor de 300 millones de trabajadores de ambos sexos presentarían procrastinación, siendo las mujeres afectadas en un 2,8% más que los hombres, asociado a síntomas como la depresión y de no ser atendidos de forma rápida llegaría ser una patología depresiva, actuando como un mecanismo defensivo para el individuo procrastinador.

Se evidenció que la procrastinación se ha vuelto un problema crónico por su presencia en el 15 y 20% de la población adulta; en otro estudio sobre 20.000 personas, se corroboró que a mayor tendencia al postergamiento es más probable que las personas obtengan un menor salario, siendo mayor la posibilidad a ser desempleados y carecer de estabilidad laboral (Lozano y Bonora, 2015). Más adelante, Aguilera et al. (2017) corroboran esta afectación de la procrastinación en la población en general de un 20 a un 25%.

Jacobo (2017) en su estudio, refirió que en los últimos veinte años en América Latina y el Caribe, se observó un incremento en cuanto a la tasa de desempleo, siendo este del 7,3% en 2015 al 8,9% en 2016, generado por un bajo desempeño obtenido del mercado laboral en Brasil, mientras que en otros países de la región se encontró la misma problemática ocasionado por el mismo factor.

En Perú, se realizó una encuesta donde se reportó que en un 81% de trabajadores de diversas organizaciones sostienen que el ambiente laboral es un factor importante para su desempeño laboral lo cual les permite cumplir objetivos de manera eficaz.

A nivel local, Soto (2017) en un estudio con colaboradores de un call center de Lima, identificó que el 42.5% alcanzó un alto nivel de procrastinación, es decir; una deficiente habilidad en relación con la ejecución y/o culminación de actividades dentro del trabajo, explicado por manejo inadecuado del tiempo, la toma de decisiones y creencias acerca de la autoeficacia.

Por otro lado, Mariscal, et al (2020) señalan que el desempeño laboral es el esfuerzo físico y mental que emplean los colaboradores en realizar sus actividades. Kesari et. al (2016) agregan que son logros individuales

después de realizar el esfuerzo requerido en el trabajo para alcanzar una labor significativa.

Se sabe poco sobre las posibles relaciones entre procrastinación y los aspectos positivos del funcionamiento de los empleados, como el desempeño laboral, por ello, cobra importancia conocer cómo la procrastinación puede relacionarse con el desempeño laboral, considerando el entorno laboral en la que se desempeñan y bajo el contexto de salud actual, donde el idóneo desempeño laboral se debe manifestar como una táctica de mejora constante que suma al potencial y desempeño del colaborador, mas no como un régimen de cumplimiento, (Rodríguez et al, 2017).

La investigación se realizó en una empresa de telecomunicaciones, donde se observó que los colaboradores se distraen y postergan el cumplimiento de sus funciones, llegando a no cumplir sus indicadores mensuales, generando una preocupación en la organización por el bajo rendimiento, ante lo cual se generó la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la procrastinación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022?

La relevancia teórica está relacionada con la contribución al conocimiento de las variables materia de estudio en una población no estudiada de colaboradores de call center. Así también es un aporte para próximas investigaciones; desde lo práctico, sirvió para proponer programas de fortalecimiento de competencias a los colaboradores de empresas de telecomunicaciones para prevenir conductas de procrastinación; desde lo social contribuye a que la empresa de telecomunicaciones mejore sus condiciones laborales externas e internas orientadas a mejorar el desempeño laboral y la organización del tiempo por parte de sus colaboradores.

Como objetivo general se planteó: Determinar la procrastinación y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022; como objetivos específicos: describir el nivel de procrastinación y sus dimensiones, describir el nivel de desempeño

laboral con sus dimensiones en los colaboradores, así como determinar la relación de la procrastinación con las dimensiones del desempeño laboral.

Finalmente, la hipótesis general fue: existe relación significativa entre procrastinación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022; y como hipótesis específica: existe relación significativa entre procrastinación y las dimensiones de desempeño laboral.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En relación a los estudios nacionales, Palomino (2021) en un estudio sobre la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en una muestra 50 empleados, bajo un diseño no experimental transversal, empleo el cuestionario de compromiso organizacional y cuestionario de desempeño laboral. Encontró que el 56% presentó un nivel moderado de desempeño laboral, en cuanto a las dimensiones los resultados mostraron que el 72% presentó un nivel eficiente en la dimensión rendimiento, el 56% nivel eficiente en la dimensión Eficacia, el 72% nivel moderado en la dimensión eficiencia y el 50% un nivel eficiente en la dimensión efectividad. Como resultado presenta correlación directa entre compromiso y desempeño laboral.

Igualmente, Morales (2021) buscó determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño en 85 trabajadores de una empresa bajo un tipo de investigación correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Empleó las escalas de satisfacción laboral y de desempeño laboral. Como resultado presenta que no hay correlación significativa entre ambas variables, por otro lado, prevalece con un 50,60% el nivel moderado de desempeño laboral, seguido de un 25,30% de nivel alto y 24,10% de nivel bajo.

Además, Urcia (2020) en su estudio buscó establecer la relación entre procrastinación y rendimiento laboral con 200 trabajadores de tipo básica-cuantitativa y diseño correlacional transversal, para lo cual utilizó la escala de procrastinación laboral y la IWPS para evaluar rendimiento laboral, hallando correlación inversa entre la procrastinación laboral y rendimiento laboral. En la procrastinación laboral y sus dimensiones destacó el nivel

medio (55.5 %). Se observó un nivel medio (51,5%) en rendimiento laboral y las dimensiones comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, en la dimensión rendimiento en la tarea nivel alto (14.5%). Es decir, que los colaboradores que postergan la ejecución de tareas o se distraen presentan un menor rendimiento laboral no llegando a cumplir los objetivos planteados

Ccaza y Orbeagozo (2018), se plantearon establecer las asociaciones entre clima organizacional, procrastinación y satisfacción laboral con 60 colaboradores realizaron una investigación no experimental de tipo transversal, encontraron correlaciones inversas significativas moderadas y moderadas altas, evidenciaron que el 73,3% de encuestados presenta una tendencia moderada de comportamiento de procrastinación, lo cual implica que el personal aplaze de forma constante las tareas propias de su función, generando focos de retraso en el trámite y diligenciamiento del proceso judicial.

Cotaquispe y Herrera (2018), llevaron a cabo este estudio con la finalidad de conocer el nivel de asociación que existe entre procrastinación y el desempeño laboral en una muestra de 60 trabajadores, un estudio descriptivo- transversal, encontrando una relación directa y significativa entre la procrastinación y el desempeño laboral del personal, es decir que la conducta de postergar actividades importantes por otras irrelevantes influye en el desempeño laboral de los empleados; además se encontró que en el 40% algunas veces está presente en ellos el sentimiento de posponer labores importantes y que en ocasiones tienen un buen desempeño; asimismo se halló que en el 30% de empleados siempre está presente el tema de posponer actividades importantes y que tienen un buen desempeño en la organización.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Asio (2021) con el fin de analizar la relación entre el nivel de procrastinación y la productividad laboral en 70 docentes. Desarrolló un estudio descriptivo correlacional, en el estudio se encontró que el personal académico "a menudo" se somete a la procrastinación y "están de acuerdo" en que son productivos en su trabajo.

Halló diferencias significativas en el nivel de procrastinación y la productividad laboral del personal académico cuando se agruparon según sexo, estado civil y años de servicio. Se encontró una relación directa entre el nivel de procrastinación y la productividad laboral del personal académico.

Saman & Wirawan (2021), en su estudio tuvieron como objetivo investigar el efecto del capital psicológico (PsyCap) sobre el rendimiento académico de los estudiantes y el desempeño de los empleados a través de la procrastinación, en un grupo de 1,670 estudiantes universitarios de cuatro importantes universidades con edades comprendidas entre de 17 a 24 y un segundo grupo formado por 400 empleados de cinco organizaciones principales que representan a los sectores público y privado. Hallando una correlación directa de la procrastinación en el rendimiento. Concluyendo que la procrastinación de los empleados atenúa significativamente el desempeño. Es decir, cuanto mayor sea el grado de procrastinación, es más probable que el rendimiento sea menor, en empleados que a menudo procrastinan muestran potencialmente un rendimiento más bajo en comparación con los empleados que posponen menos su tarea.

En otro momento, Ahmad (2019), en su estudio tuvo como objetivo demostrar el papel mediador de la atención plena entre el desempeño laboral y la procrastinación en 400 empleados de telecomunicaciones, bajo un diseño no experimental, un análisis de relación mediacional, los resultados demostraron que existe una relación directa entre el desempeño y procrastinación. Estos resultados respaldan la teoría de la autodeterminación que recomienda que la atención plena podría disminuir la procrastinación y aumentar el desempeño laboral en empleados y empleadas. Estos hallazgos también sugieren que la procrastinación podría inhibir el desempeño laboral en empleados masculinos y femeninos.

Por otro lado, Metin, Peeters & Taris (2018) en su estudio plantearon analizar los correlatos de la procrastinación y el desempeño en el trabajo y el papel que tienen para un buen ajuste laboral, bajo un diseño correlacional teniendo como muestra 380 empleados administrativos, hallaron como resultado una correlación negativa entre la procrastinación y el desempeño, por lo que es

de esperar que pasar demasiado tiempo en actividades personales mientras se está en el trabajo (como leer blogs, participar en conversaciones y mensajería instantánea, etc.) puede afectar negativamente el rendimiento, ya sea al disminuir la calidad o la cantidad del trabajo realizado.

Cetin y Kumkale (2017) buscaron la relación entre la procrastinación y el desempeño de tareas, en una muestra de 121 empleados. Realizaron un estudio de diseño correlacional, los análisis mostraron que existió una relación negativa y baja entre la procrastinación por las características laborales y el desempeño de la tarea. Además, hubo una relación alta y negativa entre la procrastinación debido a las características de personalidad y el desempeño en la tarea. De acuerdo con estos hallazgos, si aumenta la procrastinación relacionada con el trabajo del empleado, el desempeño de la tarea disminuye en cierta cantidad. Sin embargo, si aumenta la procrastinación relacionada con la personalidad del empleado, el desempeño de la tarea disminuye significativamente. Como resultado, se ha enfatizado que el comportamiento de procrastinación de los individuos debe tenerse en cuenta al evaluar el desempeño de la tarea.

Para entender el concepto de procrastinación laboral, Balkis y Duru (2007) precisan que cuando la persona se niega a llevar a cabo alguna actividad no considera las consecuencias negativas que puede generar el postergar las actividades.

Lozano y Bonora, (2015) siguiendo la línea en concordancia con los autores mencionados, refieren que la procrastinación vendría a ser la postergación de alguna actividad encomendada, llevando a cabo una tarea irrelevante o placentera.

Por su parte Van Eerde (2003) explica que la procrastinación se puede definir como el retraso de la finalización de tareas específicas, actividades o incluso políticas que también incumplen el plazo y la calidad de las tareas. Agrega que es bastante difícil establecer una definición fija de procrastinación ya que representa un proceso interno desencadenado por ciertos factores. Así, conduce a una presunción de que no todas las formas de postergación pueden definirse como procrastinación.

Considerando el exceso de trabajo Grund & Fries (2018a) afirman que la procrastinación ocurre cuando un individuo no puede implementar una autorregulación adecuada. La procrastinación es causada por la incapacidad de administrar la carga de trabajo que puede obstaculizar el logro de la meta del individuo. Debido a la incapacidad de implementar adecuadamente la autorregulación relacionada con un autocontrol, las emociones, la motivación y una estrategia de aprendizaje deficientes puede generar que los colaboradores replacen sus objetivos diarios por actividades irrelevantes. Grund & Fries, (2018b)

Para Tuckman (2003) procrastinar alude a la pérdida de tiempo y como lo posterga para otro instante, esto es, presentar conductas tanto pasivas o activas, las mismas que por presión laboral sus conductas de procrastinación sean intencionadas. Añade que el procrastinador activo muestra un nivel mayor de afectividad y son los que menos procrastinan y siendo autoeficaces. Sin embargo, el procrastinador pasivo, posterga labores para último momento, mostrando desinterés por cumplir sus labores.

En otra propuesta, el modelo psicodinámico de Baker (citado en Rothblum, 1990) sostiene que es un temor al fracaso en ejecutar sus actividades que presenta el individuo, no ejecutándolas algunas veces y dicho actuar hace que alcance capacidad suficiente para tener éxito en la vida. Sostiene que el miedo a fracasar es producto al pasado en el vínculo familiar, cuya función de los padres fortalecen las frustraciones y disminuyen la autoestima del infante.

Por otra parte, en el Modelo Motivacional, McCown, Ferrari y Johnson (1995) explican un factor de consideración en la persona es la motivación, induciéndolo a realizar diversas actividades que son reforzadas para alcanzar su ansiado éxito en las diversas etapas que se presentan, por ello el individuo puede mostrar dos acciones, la primera es que mediante la motivación puede alcanzar el éxito en su vida y segundo, es la huida a cualquier evento negativo, por miedo al fracaso, llegando de este modo a postergar aquellas actividades o tareas percibidas como complejas y en las cuales proyectan su fracaso.



Para el Modelo Cognitivo de Wolters (2003) la procrastinación, se trata de un esquema disfuncional relacionado con el temor e incapacidad de ser excluido socialmente, estos individuos reflexionan acerca de su comportamiento manifiesto de postergar las tareas y ellos los conduce a mostrar ansiedad cuando no logran llevar a cabo una función o cuando llega el momento de culminar una tarea. Por consiguiente, se juzgan de forma constante, señalando que no tienen la capacidad de poder planear actividades, fortaleciendo así los pensamientos negativos los cuales afectan su autoeficacia.

Metin et al (2018), definen la procrastinación en el trabajo, como aquel postergamiento del tiempo en la realización de las funciones o tareas encargadas en el horario de trabajo, y deciden por realizar tareas que no siempre se relacionan con su función. Aclara, que esta conducta es consciente y no pretende afectar al entorno donde el sujeto trabaja. Los empleados que muestran altos niveles de procrastinación pasan una cantidad significativa de sus horas de trabajo en actividades no relacionadas con ello. Por lo tanto, para terminar sus tareas diarias, ellos podrían trabajar durante más horas (lo que resulta en niveles más bajos de concentración y más agotamiento) o pueden apresurar sus tareas (lo que posiblemente resulte en errores). Como resultado, al participar en comportamientos de procrastinación, los empleados podrían mostrar un desempeño laboral más bajo.

Finalmente, Metin, Taris y Peeters (2016) señalan que la variable procrastinación tiene dos tipos de dimensiones: El sentido de servicio, que se refiere a evadir funciones encargadas por más tiempo del otorgado o tomar largos descansos y considera que no quiere perjudicar a los demás, podría ser por ausencia de ética o identidad con el trabajo. La ciberpereza, la cual alude al individuo que trabaja a través de las redes sociales, pero la usa con un fin de pasar el rato, ya sea leer noticias, comprar en línea, etc.

Los estudios sobre la procrastinación concluyen que trae efectos no deseados en los individuos, como el bajo bienestar y el bajo rendimiento

laboral, tanto en las instituciones educativas como en los lugares de trabajo (Malatincova, 2015; Metin et al., 2018)

En cuanto a la variable desempeño laboral, Palacios (2005) señala que es el desarrollo de funciones y alcance de objetivos establecidos o apreciadas en un determinado momento. En ese sentido, el desempeño es valorado por el desarrollo de tareas y exigencias de la organización. Al respecto, (Landy y Conté 2005, citado por Juscamayta, 2017) agregaron que el desempeño laboral es el rendimiento a través del cual un trabajador ejecuta cada una de las actividades encomendadas como parte de su carga laboral. Es decir, que el desempeño laboral comprende el rendimiento y desarrollo de las labores.

En otro momento, Chiavenato (2011) expresa que el desempeño son las actividades observables en los colaboradores para el logro de los propósitos que la organización determinó en forma conjunta. Se puede afirmar, en ese sentido, que el desempeño depende de la eficiencia, rendimiento, eficacia y efectividad alcanzados por el trabajador.

Una de las teorías que fundamenta la variable desempeño laboral, es la de Motivación-Higiene propuesto por Herzberg (citado por Fuentes, 2018) sostiene, el desempeño se compone de dos factores, el análisis de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo. Agrega, el aumento de la satisfacción en la organización es producto de la motivación, y define a la necesidad de autorrealización como primer factor intrapersonal y el segundo es interpersonal, es decir aquellos beneficios que se recibe, incentivos, premios, nombramiento y aumento salarial.

Griffin y Moorhead (2010) en su teoría del desempeño laboral explican, para que el trabajador logre alcanzar un desempeño eficiente, debe ser motivado para laborar productivamente, es decir, si es motivado el trabajador está más predispuesto a cumplir sus labores y por consiguiente alcanzar de manera eficaz, por tanto es importante que responsables de las organizaciones planteen estrategias para fortalecer la motivación en los trabajadores, enfatizando el desempeño laboral lo cual va a favorecer a ambos.

Maslow (1940) con su teoría Jerarquización de las Necesidades, relacionó el desempeño laboral en función a su famosa pirámide, y considera que el trabajador para que pueda mostrar un desempeño laboral según las exigencias de la organización, requiere sentirse autorrealizado, es decir; las expresiones de la conducta y actitudes del individuo autorrealizado y motivado a desarrollarse eficazmente, influyen sobre el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2011) expresó que la evaluación del desempeño, se va llevando a cabo gradualmente, y mejorar con los indicadores pertinentes, puesto que en ciertas organizaciones es un nuevo sistema, en cuya aplicación se perciben obstáculos, por lo que sugiere que el proceso esté en manos de especialistas para lograr con rigurosidad los objetivos que se trazan en una evaluación por desempeños.

Es ese contexto, la variable desempeño laboral se sostiene en cuatro dimensiones: (Chiavenato, 2011)

**Rendimiento:** viene a ser la medición de los resultados que se alcanzan según los indicadores determinados por la organización, a través de instrumentos confiables, cuyos resultados muestren mejoras y que el trabajador que ha sido evaluado piense que es en favor de él mismo, para alcanzar en conjunto dentro de la organización un buen desempeño.

**Eficiencia:** viene a ser la relación entre ganancias y los valores, ósea la mejor manera de llevar a cabo las funciones designadas, considerando la administración adecuada de los recursos que se ofrecen en la organización. (Chiavenato, 2011)

**Eficacia:** se refiere a la capacidad de favorecer a la sociedad a través de los bienes alcanzados por la organización, viene a ser el desarrollo de funciones con el medio que tenga la organización con el propósito de alcanzar las metas propuestas, por ello la eficacia será importante para la ganancia de fines. (Chiavenato, 2011)

**Efectividad:** ser eficaz y ser eficiente en una organización, se asocia con aquellos resultados obtenidos alcanzables en un periodo establecido y con los valores más favorables, esto es, prevalece la exactitud y valora que no

exista pérdidas que generen gasto tanto en el tiempo como en los materiales utilizados.

El desempeño laboral se refiere a los comportamientos de los empleados consistentes con las metas de la organización (Viswesvaran & Ones, 2000), a su vez, se encuentran entre fundamentales resultados en la investigación ocupacional. Existe el riesgo de que los empleados a veces pueden participar en actividades no relacionadas con el trabajo durante las horas de trabajo, tales como postergar las tareas laborales (por ejemplo, descansos excesivos, navegar en redes sociales o compras en línea) (Metin, Peeters & Taris, 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica. Este tipo según Ñaupas et. al, (2018) se lleva a cabo con el propósito de aumentar el conocimiento de una realidad.

El diseño es no experimental, ya que las variables no fueron sometidas a estímulos o condiciones experimentales, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar situación alguna (Arias, 2020); y transversal porque el estudio se realizó en una sola instancia y se recogieron los datos en un solo momento y solo una vez. (Manterola ét. al, 2019)

Por otro lado, su enfoque es cuantitativo (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018) pues se basa en la obtención y procesamiento de datos, responde al problema de investigación y comprobación de hipótesis, para determinar características de comportamiento en una población; y de alcance correlacional, ya que se encarga de establecer la relación entre dos variables, que no determinan causas y efectos, pero puede ser un antecedente para futuras investigaciones.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Metin (2016) define la procrastinación como la ampliación en el tiempo de las acciones que están orientadas al trabajo para ejecutar tareas que no tienen relación con su jornada laboral.

Los puntajes serán obtenidos a través de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) de Metin, Taris y Peeters (2016), La cual comprende 2 dimensiones ciberpereza (redes sociales y ocio) y sentido de servicio (aplazar las tareas o responsabilidades). El tipo de escala en la cual se encuentra la variable es ordinal.

Respecto al desempeño laboral se ha definido como la manera por la cual el trabajador se desenvuelve en sus actividades laborales, respondiendo de acuerdo a las funciones, metas y objetivos propuestos y desarrollando su potencial dentro de la organización (Chiavenato, 2017).

Los puntajes serán recogidos mediante el cuestionario de desempeño Laboral (Fuentes, 2018), contiene 20 ítems.

Posee cuatro dimensiones: rendimiento (resultados, objetivos y costos); eficiencia (beneficios); eficacia (bienes y servicios) y efectividad (resultados). El tipo de escala en la cual se encuentra la variable es ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de características. Para el estudio se contó con una población de 233 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Impulsa 365, (área de recursos humanos,2021)

Criterios de inclusión: Colaboradores de ambos sexos, de 18 a 60 años de edad, con más de 3 meses de servicio laboral y que se encuentren laborando en forma regular en la modalidad remota.

Criterios de exclusión: Trabajadores que se encuentren con descanso médico, vacaciones, licencia por motivos personales u otros y que no desee colaborar en la encuesta.

La muestra fue de tipo censal ya que la población es relativamente pequeña y comprendió a todos los colaboradores de telecomunicaciones siendo 233 colaboradores. Ramírez (2012) establece que la muestra censal es donde las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se considere como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Tabla 1

*Distribución de muestra según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	120	51.5
Masculino	113	48.5
Total	233	100

Nota: N= Tamaño de la muestra; f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 1, se puede observar que se registra 233 participantes, donde el 120 (51.5%) son del sexo femenino y 113 del sexo masculino (48.15%).

Tabla 2

*Distribución según rango de edad y tiempo de servicio*

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
18-20	141	60.5
21-30	79	33.9
31-40	12	5.2
41-60	1	0.4
Total	233	100%
<i>Tiempo de servicio</i>		
3 a 24 meses	202	86.7
25 a 48 meses	13	5.6
49 a 72 meses	12	5.2
73 a 96 meses	3	1.3
97 a 120 meses	2	0.9
121 a 144 meses	1	0.4
Total	233	100%

Nota: N= Tamaño de la muestra; f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 2, se observa que la muestra está comprendida entre 18 y 60 años, siendo el rango de edad más frecuente, entre 18-20 años con un 60.5% y menos frecuente, las edades entre 41-60 años con un 0.4%.

En tiempo de servicio siendo el más frecuente de 3 a 24 meses con un 86.7% y el menos frecuente de 121-144 meses con un 0.4%.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, mediante la aplicación de un instrumento, donde permitió recolectar datos obteniendo información real de la muestra seleccionada (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

### **Ficha técnica del instrumento 1**

Se empleó la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) elaborada por Metin, Taris y Peeters (2016), en su versión española adaptada al contexto peruano por Guzmán y Rosales (2017), es de carácter individual y colectiva, contiene 14 reactivos, distribuidos en dos dimensiones sentido de servicio y ciberpereza. Este instrumento tiene por objetivo, determinar la existencia del nivel de procrastinación en los colaboradores dentro de la organización. Su administración es colectiva o individual, como duración de 15 minutos aproximadamente.

La validez del instrumento adaptado cuenta con la validez de contenido observaron evidencias de validez de contenido con el coeficiente de V de Aiken, mediante criterio de jueces ( $p < ,05$ ).

La confiabilidad por consistencia interna por método alfa de Cronbach se obtuvo valores de 0,86 para el factor Ciberpereza y 0,69 para Sentido de servicio, mientras que por Omega de McDonald los valores obtenidos fueron de 0,87 para Ciberpereza y 0,70 para Sentido de servicio, considerados aceptables. (Campos y Oviedo, 2016)

En el estudio se realizó la validez de constructo hallando los valores pertinentes, con cargas factoriales que fueron optimas, siendo el  $\chi^2/df = 2,93$ , SRMR = 0.015, CFI = 0.971 y TLI = 0.965 respectivamente. La confiabilidad se llevó a cabo mediante el coeficiente de alfa de Cronbach y Omega obteniendo como resultados: ( $\alpha=0.92$ ), ( $\omega=0,98$ ) y siendo aceptable, con referencia a sus dimensiones se observan valores desde 0.98 siendo aceptable.

### **Ficha técnica del instrumento 2**

Para medir la segunda variable se recurrió al cuestionario de desempeño laboral de Fuentes (2018) de aplicación individual y colectiva, contiene 20 reactivos, distribuidos en cuatro dimensiones como la eficiencia, efectividad, eficacia y rendimiento. Tiene como objetivo evaluar como el colaborador se desarrolla en base a sus funciones laborales, como cargo, metas, objetivos y logros dentro de la organización. Su



administración es colectiva o individual, como duración de 15 minutos aproximadamente.

La validez del cuestionario fue sometido a una validez de contenido por juicio de expertos, quienes evidenciaron validez de los ítems en los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, con una V de Aiken de 1,0.

En lo que respecta a la confiabilidad se obtuvo por medio del índice de fiabilidad Alfa de cronbach alcanzando un valor de  $\alpha = ,979$  valor considerado aceptable, por tanto, el instrumento es confiable.

El estudio se realizó la validez de constructo hallando los valores pertinentes, con cargas factoriales que fueron óptimas, siendo  $\chi^2/df = 4,63$ , SRMR = 0.050, CFI = 0.903 y TLI=0.903 respectivamente. La confiabilidad se llevó a cabo mediante el coeficiente de alfa de Cronbach y Omega obteniendo como resultados: ( $\alpha=0,97$ ), ( $\omega=0,97$ ), con referencia a sus dimensiones se observan valores desde 0.99 siendo aceptable.

### **3.5 Procedimiento**

Se seleccionó los instrumentos para la medición de las variables asegurando la validez y confiabilidad de los mismos. Se obtuvo el permiso de los autores respectivos para el uso de los instrumentos, luego se creó un formulario Google al cual se adecuó los ítems de los instrumentos obteniendo una encuesta virtual a la cual se incorporó también el consentimiento informado. Se obtuvo también el permiso correspondiente de la empresa para la aplicación del instrumento que dada la coyuntura de la pandemia y emergencia sanitaria se hizo la recolección de los datos en forma virtual, enviando a los supervisores encargados de la gestión quienes a su vez compartieron el cuestionario entre los grupos de WhatsApp creados para los trabajadores de la empresa.

Con los datos recolectados se elaboró una matriz para el análisis estadístico.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizó un programa estadístico y se trabajó con estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos, obteniendo porcentajes y frecuencias para describir los niveles de cada variable.

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro Wilk para conocer la distribución de los datos, obteniendo como resultado que estos no obedecen a una distribución normal por lo tanto se usó la prueba no paramétrica. En este caso se utilizó el coeficiente de correlación por Rho de Spearman, para el análisis de correlación entre las variables de estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta parte del estudio se consideró el código de investigación de la universidad Cesar Vallejo (UCV 2020). Que en su artículo 1, menciona que se debe cumplir con una serie de normas que regulan las buenas prácticas y la promoción de principios éticos, así mismo el investigador debe ser responsable, honesto, para que de esta forma se pueda respetar el derecho y bienestar de los participantes.

Así también se tomó en cuenta el código nacional de integración científica Concytec (2019) que en su capítulo 2.1 establece que un profesional en investigación debe seguir las bases éticas e integridad en las actividades de investigación que hace referencia a la ética, la honestidad intelectual que abarca el desempeño de aprendizaje humano, la objetividad e imparcialidad que tiene que verse inmiscuido en el ámbito laboral, la veracidad y transparencia actuando siempre con la verdad del trabajo realizado.

De la misma forma se ha tomado en cuenta el Código de Ética y Deontología, del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) en el capítulo VI artículo 36, se menciona que cuando se trata de un trabajo de investigación, la identidad de los participantes debe de mantenerse en el anonimato, es por ello que los nombres de los participantes de esta investigación no son expuestos.

Del ámbito internacional se ha considerado el acuerdo de Helsinki donde se centró esencialmente en humanos. El fundamento principal es el respeto por la persona (Art. 7), donde se debe promover y asegurar el respeto en cada colaborador que accedió a participar. Por último, en el (Art. 8), se consideró el principio de beneficencia, ya que en esta investigación se busca brindar un beneficio a la población estudiada.

Así mismo se revisó el estándar de la American Psychological Association (APA 2020) para seguir las normas correctamente y que el trabajo redactado pueda estar libre de errores mecánicos que puedan distraer a los lectores de las ideas que se interesan transmitir.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del estudio relacionado a la procrastinación y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, iniciando con la presentación de las tablas de los datos con datos descriptivos.

Tabla 3

*Niveles de la variable Procrastinación y sus dimensiones*

Niveles	Procrastinación		Sentido de Servicio		Ciberpereza	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	58	24.9	59	25.3	63	27.0
Moderado	113	48.5	107	45.9	99	42.5
Alto	62	26.6	67	28.8	71	30.5
Total	233	100	233	100	233	100

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En relación a los niveles de la variable procrastinación y sus dimensiones, se observa en la tabla 3 que el 48.5% se encuentra en el nivel moderado, el 26.6% en el nivel alto y el 24.9% en el nivel bajo. En cuanto a la dimensión sentido de servicio se observó que en el 45.9% se encuentra en el nivel

moderado, el 28.8% en un nivel alto y el 25,3% en un nivel bajo. Por último, en la dimensión ciberpereza, se observa que el 42,5% se encuentra en un nivel moderado, el 30,5% en un nivel alto y el 27.0% en un nivel bajo.

Tabla 4

*Niveles de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones*

Niveles	Desempeño Laboral		Rendimiento		Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	88	37.8	90	38.6	102	43.8	113	48.5	107	45.9
Moderado	92	39.5	83	35.6	69	29.6	56	24.0	58	24.9
Alto	53	22.7	60	25.8	62	26.6	64	27.5	68	29.2
Total	233	100	233	100	233	100	233	100	233	100

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En cuanto a los niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones que se presentan en la tabla 4, se halló un 39.5% en un nivel moderado, el 37.8% se encuentra en un nivel bajo y un 22.7% en un nivel alto. En cuanto a la dimensión rendimiento se observó que un 38.6% se encuentra en un nivel bajo, el 35.6% se encuentra en el nivel moderado y un 25.8% en el nivel alto. En la dimensión eficiencia un 43% representa un nivel bajo, un 29.6% un nivel moderado y un 26.6 un nivel alto. En la variable eficacia se observa que un 48.5% presenta un nivel bajo, el 27.5 presenta un nivel alto y el 24.0% un nivel moderado. Por último, en la dimensión efectividad se observa un 45.9% en un nivel bajo, un 29.2% en el nivel alto y un nivel moderado con el 24.9%.

Tabla 5

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para los dos instrumentos*

VARIABLES/DIMENSIONES	N	SHAPIRO-WILK	p
<b>Procrastinación</b>	233	0.813	< .001
Sentido de servicio	233	0.815	< .001
Ciberpereza	233	0.820	< .001
<b>Desempeño Laboral</b>	233	0.852	< .001
Rendimiento	233	0.875	< .001
Eficiencia	233	0.870	< .001
Eficacia	233	0.836	< .001
Efectividad	233	0.877	< .001

Nota: N= tamaño de la muestra, p= nivel de significancia

La tabla 5 presenta los resultados de la prueba de normalidad. se observa valores inferiores a 0.05, lo que significa que no se ajustan a la distribución normal, por tanto, se utiliza prueba no paramétrica como Rho de Spearman.

Tabla 6

*Correlación entre las variables Procrastinación Laboral y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral
Procrastinación Laboral	$r_s$	-,66**
	p	,000
	$r^2$	,43

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas);  $r_s$ = Test de rango de Spearman de correlación de orden; p= nivel de significancia;  $r^2$ = coeficiente de determinación

En la tabla 6, se muestra la correlación entre las variables procrastinación laboral y desempeño laboral, donde alcanzó una correlación negativa considerable y estadísticamente significativa con un valor de -,66 y un tamaño de efecto mediano con una estimación de ,43.

Tabla 7

*Correlación entre la variable Procrastinación laboral y las dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

		Rendimiento	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Procrastinación Laboral	$r_s$	-0.65	-0.68	-0.63	-0.64
	P	< .001	< .001	< .001	< .001
	$r^2$	0.42	0.46	0.39	0.41

Nota:  $r_s$ = Coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = tamaño del efecto

En la tabla 7, se visualizó que existe una correlación negativa considerable y estadísticamente significativa entre la variable procrastinación laboral y las dimensiones de la variable de desempeño laboral con un valor en la dimensión de rendimiento de  $r_s = -0.65$ ; en la dimensión eficiencia un valor de  $r_s = -0.68$ , en la variable eficacia un valor de  $r_s = -0.63$ , por último, en la dimensión efectividad un valor de  $r_s = -0.64$ .

Asimismo, se observó un tamaño de efecto mediano entre las dimensiones obteniendo los siguientes resultados en rendimiento de  $r^2 = 0.42$ , en la dimensión eficiencia  $r^2 = 0.46$ , también se observó en la dimensión eficacia  $r^2 = 0.39$  y por último en la dimensión efectividad de  $r^2 = 0.41$ .

## V. DISCUSIÓN

El propósito general del estudio, fue determinar la relación entre procrastinación laboral y desempeño laboral en colaboradores que laboran en modalidad remota de una empresa de telecomunicaciones, utilizando una encuesta virtual para la recolección de datos.

Siguiendo el objetivo general, se encontró una correlación inversa estadísticamente significativa entre la procrastinación laboral y desempeño laboral. Lo que puede significar que cuanta más postergación de las tareas o metas relacionadas a la actividad laboral, el desempeño laboral en los trabajadores tiende a disminuir bajando el potencial, productividad, eficacia

del trabajador. Este resultado coincide con el estudio de Cotaquispe y Herrera (2018), Quienes también demostraron una correlación significativa entre las variables estudiadas, resultados que refuerzan los hallazgos del presente estudio.

En ese sentido Metin, Peeters y Taris (2018) reportan la correlación de estas variables agregando que puede afectar negativamente en el rendimiento, disminuyendo la calidad o cantidad del trabajo realizado. Similar resultado encontró Cetin y Kumkale (2017) hallando una relación alta y negativa entre la procrastinación y desempeño de tareas debido a las características de la personalidad y desempeño. Refiere que si aumenta la procrastinación relacionada con la personalidad del empleado el desempeño disminuye significativamente, ya que esto influye en su capacidad de liderar, superar obstáculos, generar nuevas ideas y aumentar la motivación.

Al respecto Tuckman (2003) explica que procrastinar es perder el tiempo y postergar una tarea para otro instante, a través de conductas pasivas o activas. Es decir que el empleado o colaborador se niega a tomar alguna decisión o llevar a cabo alguna actividad, no tomando en cuenta las consecuencias negativas, sobre la ejecución de una actividad (Lozano y Bonora, 2015). Para el modelo cognitivo de Wolters (2003) esta conducta es un esquema disfuncional asociado al temor de ser excluido socialmente, y que al reflexionar sobre su conducta de postergar las tareas los conduce a mostrar ansiedad cuando no culminan una tarea o no llevan a cabo una función, y se debe a la incapacidad de planear actividades.

En cuanto a los niveles de Procrastinación se encontró un predominio del nivel moderado (48.5%). Este hallazgo significa que aproximadamente la mitad de los trabajadores muestran estos comportamientos de aplazar o postergar el trabajo, lo cual conlleva un retraso en las metas diarias establecidas por la empresa. Asimismo, en la dimensión sentido de servicio se encontró un nivel moderado (45.9%). Que refiere que alrededor de la mitad de trabajadores llegan a tomar largos descanso y evadir funciones encargadas, como consecuencia no se llegan a cumplir con los objetivos en el tiempo establecido. En esa misma línea en dimensión ciberpereza se halló un nivel



moderado (42.5%). Demostrando que la mitad de la muestra usa las redes sociales en horas laborales perjudicando en sus labores encomendadas.

Estos resultados guardan coincidencia con Urcia (2020) quien en su estudio identificó el mayor porcentaje en el nivel moderado de procrastinación laboral y en sus factores con un 55,5% de la muestra. Por ello es importante mencionar a Metin et al. (2018), quienes definen la procrastinación en el trabajo, como el postergamiento del tiempo en la realización de las funciones o tareas encargadas en el horario de trabajo, y decide por realizar tareas que no siempre se relacionan con su función.

Respecto al desempeño laboral se encontró un nivel moderado con un 39.5% en la población lo que significa una afectación en el rendimiento de sus funciones diarias, perjudicando los objetivos de la organización. En cuanto la dimensión rendimiento se encontró un nivel bajo (38.6%) estos resultados refieren que las metas o funciones encomendadas no se cumplen de manera óptima. En la dimensión eficiencia obtuvo un nivel bajo con un (43.8%) afectando la capacidad de lograr resultados positivos, no administrando correctamente los recursos. En lo que respecta a la dimensión de eficacia representa un nivel bajo con un (48.5%) que refiere que aproximadamente la mitad de la muestra presenta dificultad en la organización para alcanzar sus objetivos y obtener resultados rápidos por lo que obtiene menor productividad. Por último, en la dimensión efectividad se obtuvo un nivel bajo con un (45.9%) ya que está relacionada con la eficiencia y efectividad también se ve involucrada por los bajos niveles que se obtuvieron no llegando a cumplir los objetivos de manera eficaz y en el tiempo encomendado.

En esa línea Palomino (2021) encontró que el 56% presentó un nivel moderado de desempeño laboral, en cuanto a las dimensiones los resultados mostraron un nivel moderado para las cuatro dimensiones, resultados que refuerzan este estudio. Igualmente Morales (2021) en su estudio encontró que en una muestra de colaboradores de una empresa agroindustrial, el nivel de desempeño laboral fue el moderado con un 50,60%.

Clásicamente, Maslow (1940) consideró que el trabajador para que pueda cumplir con un buen desempeño laboral según las exigencias de la

organización, requiere sentirse autorrealizado, es decir; las expresiones de la conducta y actitudes del individuo autorrealizado y motivado a desarrollarse eficazmente dentro de la empresa esto influye sobre el desempeño. Un tanto más actual Griffin y Moorhead (2010) en su teoría del desempeño laboral explican, para que el trabajador logre alcanzar un desempeño eficiente, debe ser motivado para laborar productivamente, es decir, si es motivado el trabajador está más predispuesto a cumplir sus labores y por consiguiente alcanzar de manera eficaz los objetivos, según los resultados obtenidos en nuestro estudio es importante que responsables de las organizaciones planteen estrategias para fortalecer la motivación en los trabajadores, enfatizando el desempeño laboral lo cual va a favorecer a ambos. Por su parte, Chiavenato (2011) expresa que el desempeño son las actividades observables en los colaboradores para el logro de los propósitos que la organización determinó en forma conjunta y que se evalúan en función del rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

En cuanto la relación entre la variable procrastinación y las dimensiones de desempeño laboral. Se determinó una correlación negativa estadísticamente significativa con las dimensiones de rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad, lo que significa que la postergación de actividades afecta en alguna medida a la muestra estudiada, lo que lleva a una acumulación de actividades ocasionando desánimo frente al colaborador, recargando el trabajo a los compañeros y esto puede producir un mal clima laboral de descontento. Ocasionando un decaimiento en la empresa y esto afectará el cumplimiento de objetivos diarios y metas dentro de empresa

Griffin y Moorhead (2010) mencionan que, para alcanzar un desempeño eficiente, el trabajador debe ser motivado para laborar productivamente y dar resultados óptimos en sus metas diarias, es decir, el trabajador estará más predispuesto a cumplir sus labores y por lo tanto alcanzarlas de manera eficaz. Al respecto Chiavenato (2011) expresa que el desempeño son las actividades observables en los colaboradores para el logro de los propósitos que la organización determina. Se puede afirmar, en ese sentido, que el desempeño depende de la ejecución, eficacia y resultados alcanzados por el trabajador.

(Viswesvaran & Ones, 2000) mencionan que dentro de la organización los empleados pueden participar en actividades que están relacionadas con su función durante las horas de trabajo tales como postergar las tareas laborales, evadiendo funciones encargadas por más tiempo del otorgado, tomar largos descansos (sentido de servicio) y utilizar las redes sociales, para aplazar el cumplimiento de sus funciones, ya sea en leer noticias o comprar en línea (ciberpereza) llegando afectar en el desempeño de los colaboradores y objetivos de la organización.

Los hallazgos del estudio están relacionados con lo planteado por Metin, Peeters & Taris (2018) quienes precisan que un comportamiento de procrastinación afecta negativamente en desempeño laboral y puede relacionarse con el rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

Otros autores refieren que la procrastinación trae efectos no deseados en el desempeño en los trabajadores, como bajo rendimiento laboral, por lo que se concluye que el comportamiento de procrastinación de los individuos debe tenerse en cuenta debido a que puede traer consecuencias y pérdidas en los resultados establecidos. (Malatincova', 2015; Metin et al., 2018)

## **VI. CONCLUSIONES**

Tomando en consideración los resultados hallados, se tienen las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se ha determinado una relación negativa significativa entre la procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

SEGUNDA: Se ha encontrado un predominio de nivel moderado de procrastinación laboral, así como en sus dimensiones (sentido de servicio y ciberpereza).

TERCERA: Los trabajadores que fueron parte de la muestra de estudio presentan un nivel moderado de desempeño laboral, en sus dimensiones un nivel bajo (eficacia rendimiento, eficiencia, efectividad).

CUARTA: Se ha encontrado una relación negativa significativa entre La procrastinación laboral y las dimensiones del desempeño laboral expresadas en eficacia rendimiento, eficiencia, efectividad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Que se continúen los estudios sobre la variable procrastinación en el ámbito laboral puesto que no se han encontrado muchos estudios actualizados.
2. Debido al nivel moderado de la procrastinación en los colaboradores se sugiere que, a partir de los resultados del presente estudio, las organizaciones implementen estrategias en la planificación de tiempos y objetivos, establecer estrategias para reducir las conductas de procrastinar en los colaboradores de telecomunicaciones.
3. Implementar estrategias que mejore el desempeño laboral tomando en cuenta las competencias para cada puesto de trabajo y las competencias que posee el empleado, centrarse en las que faltan mejorar, además de obtener conocimientos necesarios para cada actividad que ejecutan y así pueda bajar el nivel de dificultad en las funciones que realicen.
4. Que las organizaciones implementen áreas de investigación sobre el comportamiento de los colaboradores especialmente en temas de procrastinación puesto que es una variable que está relacionada al desempeño, es importante conocer de manera permanente la evolución de estos problemas dentro de empresa.

## REFERENCIAS

- Aguilera, N., Vega, M., Fernandez, M., Navarro, A. y Negrete, G. (2018). Procrastination hours of sleep and its relationship with weight gain. NURE investigación: Revista Científica de enfermería, 15(92)
- Ahmad, Z. (2019). Relationship between Procrastination, Job Performance and Mindfulness in Male and Female Employees: A Mediating Model. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*; Vol 8, No 3 (2019); p. 535-543. <https://european-science.com/eojnss/article/view/5746>
- Angarita Becerra, L. D. (2012). Aproximación a un concepto actualizado de la procrastinación. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 5(2), 85-94. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.5209>
- Aptitus. (2018). Peruanos renunciarían a su trabajo por mal clima laboral. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-malclima-laboral-noticia-548835>
- Atalaya, C. García, L. (2019). *Procrastinación: Revisión Teórica*. *Revista de Investigación en Psicología*, 22(2), 364 - 373
- Asio, J.M. (2021). Procrastination and Work Productivity of Academic Staff: Implications to the Institution. *Shanlax International Journal of Arts, Science and Humanities*. 9 (1), 46-53. <https://doi.org/10.34293/sijash.v9i1.4068>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. <http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzalesProyectoDeTesislibro.pdf>
- Ato, M y Vallejo, G. (2015). *Diseños de investigación en Psicología*. Editorial Pirámide.
- Balkis, M., & Duru, E. (2007). The Evaluation of the Major Characteristics and Aspects of the Procrastination in the Framework of Psychological Counseling and Guidance. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 7(1), 376-385
- Carranza, y Ramírez, A. (2013). Procrastinación y características demográficas asociados en estudiantes universitarios, Universidad Peruana Unión, Perú.

- Campo-Arias, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una Escala: la consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10(5), 831-839. <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Ccaza, J. y Orbegos, K. (2017). Clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del módulo básico de justicia de Cerro Colorado, Arequipa. [Tesis] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7287>
- Çetin, O.I., y Kumkale, I. (2017). The Relation Between Procrastination and Task Performance. *Journal of Current Researches on Business and Economics (JoCReBE)*. 7 (2). doi: 10.26579/jocrebe-7.2.11
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos (8ª. ed.)*. Graw Hill Interamericana Editores. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377- 389.
- Cohen J. (1992). A power primer. *Psychological bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.112.1.155>
- Colegio de Psicólogos del Perú [CPsP].(2017). *Código de ética y deontología*. [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Concytec (2019). Código Nacional de la Integridad Científica. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Cotaquispe, E. y Herrera, J. (2016). Procrastinación y el desempeño laboral de los empleados del Supermercado Plaza Vea de Ica, periodo 2016.[Tesis] <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2249>
- Crane, G. (1999). *El proyecto Perseus*. New York: Perseus Biblioteca
- Erazo Muñoz, P. A., & Riaño Casallas, M. I. (2021). *Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias*. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 64, 241-280. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>

- Ferrari, D., O'Callaghan, J., y Newbegin, A. (2005). Prevalence of procrastination in the United States, United Kingdom and Australia: Arousal and avoidance delays among adults. *The American Journal of Psychology*, 7 (1),1-6.
- Fuentes Torres, K. J. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01- San Juan de Miraflores, 2018 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19480>
- Gupta, R., Hershey, D. y Gaur, J. (2012) Time Perspective and Procrastination in the Workplace: An Empirical Investigation. *Current Psychology A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological*, 31(2), pp. 195-211. DOI 10.1007/s12144-012-9136-3
- Grund, A., & Fries, S. (2018a). Understanding procrastination: A motivational approach. *Personality and Individual Differences*, 121(September), 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.09.035>
- Grund, A., & Fries, S. (2018b). Personality and individual differences understanding procrastination: A motivational approach. *Personality and Individual Differences*, 121, 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.09.035>
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional. Cengage Learning.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana editores.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work (La motivación para trabajar)*. (2nd Ed.). Editorial John Wiley and Sons.
- Jacinto, C. (2017). *Inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal administrativo de dos empresas del rubro ventas del distrito de Villa El Salvador – 2017*. Tesis de licenciatura.
- Jacobo Velasco, J. (mayo 2017). La inmigración laboral en América Latina. *Revista CEPAL*, (16), 7.
- Juscamayta Ramírez, L. A. (2017). El compromiso organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Nacional de



- Educación Enrique Guzmán y Valle- año 2016 [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1356>
- Kesari, L, y kumar, p. (2017). Employee performance at workplace: conceptual model and empirical validation. *Sage journals*, 5 (1), 69 - 85. Recuperado de: <https://n9.cl/hakb>
- Lonergan, J. M., & Maher, K. J. (2020). The Relationship Between Job Characteristics and Workplace Procrastination as Moderated by Locus of Control. *Journal of Social Behavior & Personality*, 15(5), 213-224.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69 - 74
- Lozano, J. y Bonora, F. (2015). ¿Y si lo haces ya? No dejes para mañana lo que puedas hacer hoy. Procrastinación. Conceptos y buenas prácticas. Fundación Confemetal
- Malatincova', T. (2015). The mystery of 'should': Procrastination, delay, and reactance in academic settings. *Personality and Individual Differences*, 72 (January 2015), 52-58. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.08.015>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
- Maslow, A. (1940). Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 48.
- Mariscal, Z. Riera, A. y Vera, F. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. un análisis cuantitativo. *Dilemas contemporáneos*, (62), 1-13.
- McCown, W., Ferrari, J., y Johnson, J. (1995). Dilación Rasgo en los hijos adultos autodenominados de bebedores excesivos: un estudio exploratorio. En: *Revista de Personalidad y Conducta Social*, 4(6), pp. 147-151. <https://doi.org/10.1007/978-1-48990227-6>
- McCown, W. y Roberts, R. (1994). *A study of academic and work-related dysfunctioning relevant to the college version of an indirect measure of impulsive behavior Procrastination*. Integra Technical Paper 94-28.

- Metin, U. B., Peeters, M. C. W., y Taris, T. W. (2018). Correlates of procrastination and performance at work: The role of having “good fit”. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 46(3), 228-244. DOI: <https://doi.org/10.1080/10852352.2018.1470187>
- Metin, U. B., Taris, T. W., y Peeters, M. C. W. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254-263. doi:10.1016/j.paid.2016.06.006
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-11.
- Morales, Y. (2021). Satisfacción laboral y desempeño en colaboradores de una empresa agroindustrial de Barranca, 2021. [Tesis]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68035>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis. (5ta ed). Ediciones de la U.
- Ostoich, G. (2019). Manejo del tiempo por el procrastinador en las organizaciones públicas occidentales posmodernas: Caso de estudio inspectoria del trabajo del estado Mérida. *Sapienza Organizacional*, 6 (11), pp. 166-199. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143008/html/>
- 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.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). Desempeño laboral en América Latina y el Caribe: experiencias innovadoras. Lima: Oficina Internacional del Trabajo.

- Organización Mundial de la Salud. (OMS, febrero - 2017). Depresión. Sitio web de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs369/es/>.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227 – 232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall.
- Palomino, V. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga*. [Tesis]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63157>
- Paucar, C. (2020). *Procrastinación y motivación laboral en colaboradores de un call center en tiempo de pandemia del distrito de Ate, 2020*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71921/Paucar\\_ACD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71921/Paucar_ACD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiñonez, F. (2016). *Relación entre la autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una Empresa automotriz de Lima metropolitana (Tesis de Licenciatura)*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ramírez-Romero, J. L., Erizeira Ruiz-Chávez, A., & Peña-Medina, S. (2021). Relación entre Desempeño Laboral y Especialidades: El Caso de los Egresados de una Licenciatura en Enseñanza del Inglés. *Education Policy Analysis Archives*, 29(103-105), 1-27. <https://doi.org/10.14507/epaa.29.5880>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (1ra ed.)*. Servicios Académicos inter-continentales S.L.
- 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
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminosen-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Saman, A. & Wirawan, H. (2021). Examining the impact of psychological capital on academic achievement and work performance: The roles of procrastination and conscientiousness. *Cogent Psychology*, 8 (1)  
<https://doi.org/10.1080/23311908.2021.1938853>
- Senécal, C., & Guay, F. (2018). Procrastination in Job-Seeking: An Analysis of Motivational Processes and Feelings of Hopelessness. *Journal of Social Behavior & Personality*, 15(5), 267–282.
- Tuckman, B.W. (2003). The effect of learning and motivation strategies training on college students' achievement. *Journal of College Student Development*, 44(3), 430-437.
- Urcia, L. (2020). Procrastinación y rendimiento laboral en colaboradores de una organización pública de Lambayeque. [Tesis].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7835>
- 
- Van Eerde, W. (2003). A meta-analytically derived nomological network of procrastination. *Personality and Individual Differences*, 35(6), 1401-1418.  
[https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00358-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00358-6)
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 216–226. doi:10.4135/ 9781412952651.n154
- Wolters, C. (2003). Entendimiento de la procrastinación del Self- regulación de perspectiva. *Revista de educación Psicológica*, 95 (1), 179-185

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN/ MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la procrastinación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima?</p>	<p><b>Objetivo General</b>  <b>Establecer la relación entre procrastinación y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022</b>  <b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el nivel de las variables procrastinación y desempeño laboral con sus dimensiones en los colaboradores</li> <li>• Así como determinar la relación de la procrastinación con las dimensiones del desempeño laboral</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b>            Existe relación significativa entre Procrastinación laboral y el Desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b>            • <b>Existe relación significativa entre procrastinación y las dimensiones de desempeño laboral.</b></p>	<p><b>Variable 1</b>            Procrastinación laboral</p> <p><b>Variable 2</b>            Desempeño laboral</p>	<p><b>Método General:</b>            Método científico</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b>            Tipo Básica</p> <p><b>Diseño:</b>            Diseño no experimental transversal</p> <p><b>Alcance de Investigación:</b>            Correlacional</p>	<p><b>Población:</b>            233 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima</p> <p><b>Muestra:</b> Es de tipo Censal 203 colaboradores que cumplen los criterios de la investigación</p>	<p><b>Técnicas:</b>            La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS)</li> <li>- Cuestionario de Desempeño Laboral</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Procrastinación Laboral	Metin (2016) define la procrastinación como la extensión en tiempo de las acciones que están orientadas al trabajo para realizar actividades que no tienen relación con su jornada laboral	Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS)	Ciberperereza  Sentido de servicio	*Redes sociales y ocios  *Aplazar las tareas	4 ítems (8, 10, 12, 14)  10 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13)	Ordinal Las alternativas de respuestas van desde el Nunca al Siempre
Desempeño Laboral	Es el modo en el que el colaborador se desarrolla de acuerdo a sus funciones laborales como cargo, metas, objetivos y logra desarrollar su potencial dentro la organización (Chiavenato, 2017, citado en García, 2019, p.24)	Escala de desempeño laboral	Rendimiento  Eficiencia  Eficacia  Efectividad	*Resultados *Objetivos *Costos  *Beneficios  *Bienes *Servicios  *Resultados	5 ítems (1, 2, 3, 4 y 5)  5 ítems (6, 7, 8, 9 y 10)  5 ítems (11, 12, 13, 14 y 15)  5 ítems (16, 17, 18, 19 y 20)	Ordinal Las alternativas de respuesta van desde el Nunca al Siempre

## Anexo 3: Instrumentos

### Escala de Procrastinación Laboral

Guzmán y Rosales (2017)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Grado de instrucción \_\_\_\_\_ Años de servicio \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

Para cada pregunta marque para indicar con qué frecuencia el enunciado es hecho por usted. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación: 0= 'Nunca', 1= 'Casi Nunca', 2= 'Ocasionalmente', 3= 'Algunas veces', 4= 'Frecuentemente', 5= 'Muy frecuente', 6= 'Siempre'

		Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuente mente	Muy Frecuente	Siempre
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 tanto 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 desconecto en lugar de enfocarme.							
5.	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.							
6.	Cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo por hacer, evito planificar tareas y termino haciendo algo irrelevante.							
7.	En horas de trabajo tomo largos periodos de descanso.							
8.	En el trabajo, uso mensajería instantánea (WhatsApp, Facebook, Skype, Twitter, etc.) para cosas no relacionadas con mis tareas.							
9.	Ayudo a realizar las tareas de un compañero, dejando las mías sin avanzar o sin terminarlas							
10.	Leo noticias en línea o en periódicos durante mis horas de trabajo							
11.	Me demoro en hacer algunas de mis tareas 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 excesivo tiempo a las redes sociales durante mis horas de trabajo a modo de entretenimiento.							

## Cuestionario de Desempeño laboral

Elaborado por Fuentes Torres Katherine Julia (2018),

Cargo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el desempeño laboral en el lugar donde trabajas. La presente encuesta es anónima, por favor elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X), de antemano agradezco su colaboración.

### ESCALA DE VALORES

Nunca (1)  
Casi Nunca (2)  
A veces (3)  
Casi Siempre (4)  
Siempre (5)

<b>DIMENSIONES /Items</b>		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento</b>						
1	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado					
2	La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral					
3	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral					
4	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo					
5	Me identifico con la misión de mi organización					
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>						
6	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales					
7	Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones					
8	Valoro mi labor desempeñada por la organización					
9	En mi organización la comunicación es horizontal					
10	Se practica una comunicación asertiva en mi organización					
<b>DIMENSIÓN 3: Eficacia</b>						
11	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño					
12	Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización					
13	Logro las metas propuestas por mi área					
14	Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización					
15	Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos					
<b>DIMENSIÓN 4: Efectividad</b>						
16	Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización					
17	Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes					
18	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión					
19	Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros					
20	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.					



## Anexo 4 Permiso de autorización para el estudio de la muestra

Sabrina Angelica Diaz Diaz

para mí ▾



Les saluda la Srta. Sabrina Diaz encargada del área de Reclutamiento de impulsa 365, de acuerdo a su solicitud, brindó las facilidades para realizar su trabajo de investigación, para optar el título de licenciadas en psicología titulado: Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.

\*\*\*

El mar, 12 abr 2022 a las 15:54, Francesca Caroline La Rosa Porras (<[flarosa@a365.com.pe](mailto:flarosa@a365.com.pe)>) escribió:

Buenas tardes les saluda Francesca La Rosa Porras y Tatiana Huapaya Tumay para solicitar su autorización de poder recolectar los datos del estudio para nuestra investigación titulada: Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022

**Francesca Caroline La Rosa Porras**  
Auxiliar de Reclutamiento y Selección

**Impulsa 365** E-mail : [flarosa@a365.com.pe](mailto:flarosa@a365.com.pe)  
Teléfono : +51 1 610 6610  
Celular : +51 927 717 189  
Somos Impulsa 365:

Site : Cementerio X 131, Piso 3, Magdalena del Mar 15076 - Lima, Perú

← Responder

→ Reenviar

Activar Windows

## Anexo 5 Cartas de permiso para la utilización de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA N°0096- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 24 de Febrero de 2022

Autor:

• **Milagros Guzmán Alvarado**

Presente -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarles a las Srtas. **La Rosa Porras Franchesca Caroline**, con DNI 74444066 con código de matrícula N° 7002755087, **Huapaya Tumay Tatiana Veronica**, con DNI 73827880 con código de matrícula N° 7002755089, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **[Escala de procrastinación laboral]**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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,

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

**CARTA N°0095- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 24 de Febrero de 2022

**Autor:**

- Katherine Julia Fuentes Torres

Presente. -

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarles a las Srtas. **La Rosa Porras Franchesca Caroline**, con DNI 74444066 con código de matrícula N° 7002755087, **Huapaya Tumay Tatiana Veronica**, con DNI 73827880 con código de matrícula N° 7002755089, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Cuestionario de desempeño laboral**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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 renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


## Anexo 6 Autorización de la aplicación de los instrumentos

### Instrumento 1: Procrastinación

WhatsApp chat interface showing a message from Milagros Guzmán to Francesca Caroline La Rosa Porras.

**Franchesca Caroline La Rosa Porras** dom, 13 mar, 17:54 ☆  
Estimada Psic. Guzmán Alvarado, Milagros Alejandra es un placer dirigirnos a usted, somos Tatiana Huapaya Tumay y Franchesca La Rosa Porras, estudiantes de psico

---

**MILAGROS GUZMÁN** dom, 13 mar, 18:17 ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾  
Estimadas  
LA ROSA RORRAS FRANCHESCA CAROLINE  
HUAPAYA TUMAY TATIANA VERONICA  
Buenas Tardes,  
Les saluda la Psicóloga Milagros Alejandra Guzmán Alvarado, de acuerdo a su solicitud para darles la autorización para el uso del cuestionario, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en psicología titulado: Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2022.  
Como el cuestionario de Escala de Procrastinación Laboral en su investigación va a ser para fines académicos y no de lucro, no tengo ningún problema en darles la autorización para que puedan hacer uso del cuestionario de mi tesis.  
Saludos cordiales  
Milagros A. Guzmán Alvarado  
Psicóloga  
Generalista de Recursos Humanos

### Instrumento 2: Desempeño laboral

WhatsApp chat interface showing a message from Katherine Fuentes Torres to Francesca Caroline La Rosa Porras.

**katherine fuentes torres** <kadhija143@hotmail.com> lun, 28 feb, 13:41 ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

1 Estimadas  
LA ROSA PORRAS FRANCHESCA CAROLINE  
HUAPAYA TUMAY TATIANA VERONICA

2 Buenas Tardes,  
Les saluda la Magister de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Katherine Julia Fuentes Torres, de acuerdo a su solicitud para darles autorización para el uso del cuestionario, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022.

+ Cabe resaltar que he solicitado opinión a la Universidad al Área de PosGrado para poder dar autorización, la misma que no he obtenido respuesta alguna, pero como el cuestionario para medir el desempeño laboral en su investigación va a ser para fines académicos y no de lucro, no tengo ningún problema darles la autorización para que puedan hacer uso del cuestionario de mi tesis.

+ Saludos Cordiales,  
Katherine J. Fuentes Torres  
**Abogada en Derecho Penal**  
**Magister en Gestión Pública**  
**Estudiante de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad**


Activar Windows  
Ver configuración para activar Windows

## Anexo 7 Consentimiento informado

### Estudio de la Procrastinación y Desempeño laboral

Estimado participante:

El presente formulario alude a una investigación que tiene por objetivo conocer la relación entre procrastinación y desempeño laboral, el cual está a cargo de Tatiana Huapaya Tumay y Franchesca La Rosa Porras, bachilleres en Psicología de la Universidad César Vallejo. Su participación es voluntaria y tiene un carácter anónimo y confidencial, donde la información que usted nos brinde será utilizada para los fines del estudio.

 flarosa@a365.com.pe (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

Me es grato saludarlo e invitarlo a participar de una investigación sobre "Procrastinación y desempeño laboral" y para ello quisiera contar con su importante colaboración respondiendo el cuestionario que le llevará aprox. 15 minutos. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a su participación puede consultar al asesor de la investigación Prof. Jesús Dámaso Flores al correo [jdamasof@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jdamasof@ucvvirtual.edu.pe).

He sido informado y deseo participar \*

Si acepto

## Anexo 8: Turniting

The screenshot displays the Turnitin feedback studio interface. The main document area shows the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

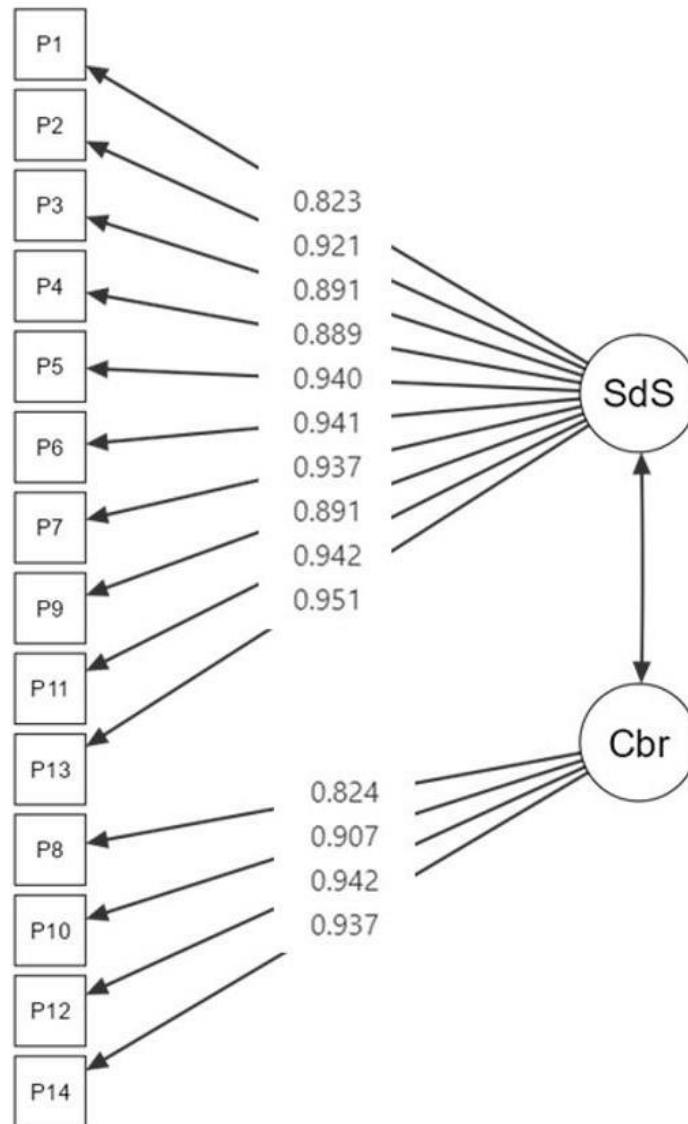
The right sidebar, titled "Resumen de coincidencias", shows a total match rate of 17%. Below this, a list of matches is provided:

Match Number	Source	Match Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	Repositorio.Ucv.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 1 de 31", "Número de palabras: 8428", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", and "Activado".

Figura 1

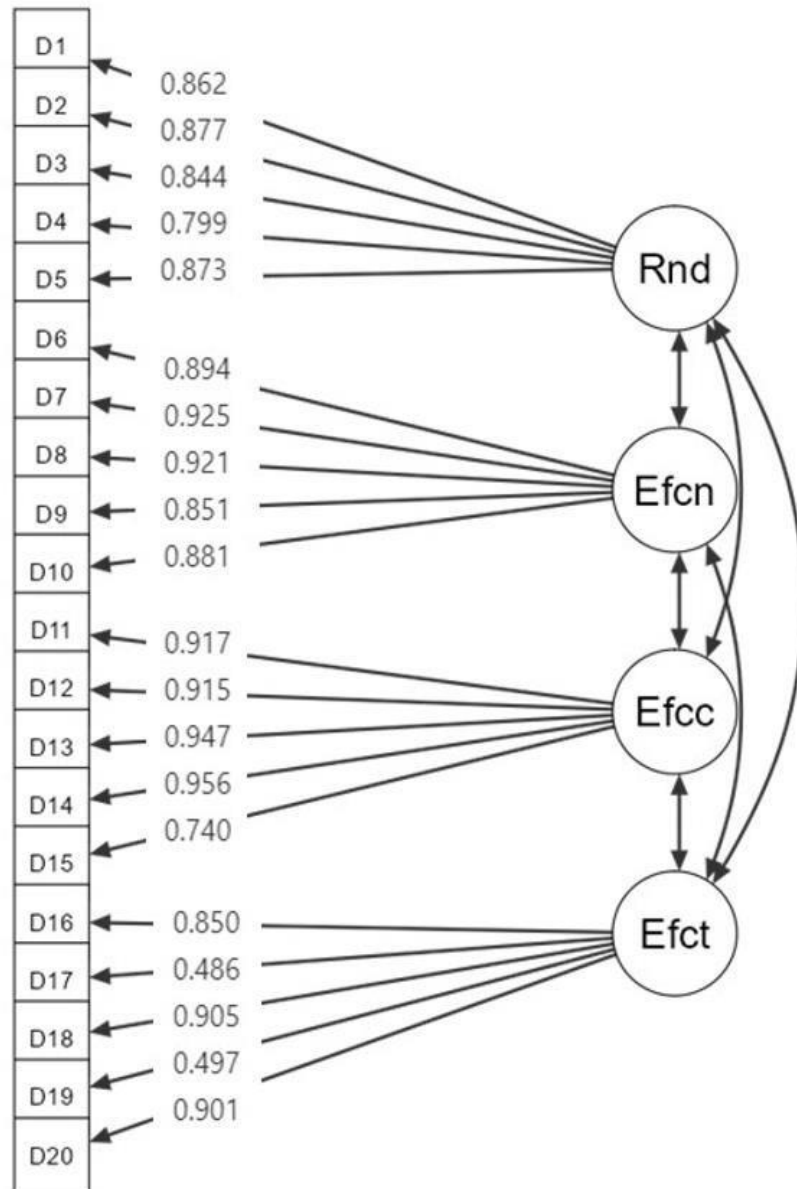
Diagrama de cargas factoriales de la Escala de Procrastinación



Elaborado con Jamovi

Figura 2

**Diagrama de cargas factoriales del Cuestionario de Desempeño Laboral**



Elaborado con Jamovi





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, LA ROSA PORRAS FRANCHESCA CAROLINE, HUAPAYA TUMAY TATIANA VERONICA identificados con DNIs N° 74444066, 73827880, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD y de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizamos (  ), no autorizamos (  ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: " Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 10 de Abril del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
HUAPAYA TUMAY TATIANA VERONICA <b>DNI:</b> 73827880 <b>ORCID</b> 0000-0002-7238-583X	Firmado digitalmente por: THUAPAYATU el 10-04-2022 01:00:47
LA ROSA PORRAS FRANCHESCA CAROLINE <b>DNI:</b> 74444066 <b>ORCID</b> 0000-0001-7701-4433	Firmado digitalmente por: FROSAPO el 10-04-2022 22:35:07

Código documento Trilce: TRI - 0295084



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DAMASO FLORES JESUS LIBORIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: " Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022 ", cuyos autores son LA ROSA PORRAS FRANCHESCA CAROLINE, HUAPAYA TUMAY TATIANA VERONICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 10 de Abril del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAMASO FLORES JESUS LIBORIO DNI: 43302973 ORCID 0000-0002-0067-6479	Firmado digitalmente por: JDAMASOF el 10-04- 2022 21:52:58



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, LA ROSA PORRAS FRANCHESCA CAROLINE, HUAPAYA TUMAY TATIANA VERONICA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
FRANCHESCA CAROLINE LA ROSA PORRAS DNI: 74444066 ORCID 0000-0001-7701-4433	Firmado digitalmente por: FROSAPO el 10-04-2022 22:35:11
TATIANA VERONICA HUAPAYA TUMAY DNI: 73827880 ORCID 0000-0002-7236-583X	Firmado digitalmente por: THUAPAYATU el 10-04- 2022 01:00:54

Código documento Trilce: TRI - 0295086