



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

SATISFACCIÓN LABORAL Y PROCRASTINACIÓN EN  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS UBICADA EN LIMA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

LAURA GRACIELA MARROQUÍN ESPINOZA

**ASESOR**

MAG. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2020**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos por apoyarme siempre. A mis sobrinas por alegrar mis días.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por todos los momentos que me ha permitido vivir, a mis padres porque han guiado mis pasos día a día para ser una persona de bien, a mis hermanos quienes me han apoyado siempre y han sido mis cómplices en muchas ocasiones, a ellos por inculcarme valores morales, brindarme un hogar constituido y lleno de amor.

A mi madre por confiar en mí y en lo que podría lograr, mis padres, hermanos y sobrinas son quienes me motivan a continuar con mis proyectos.

Agradezco al profesor Juan José Kaneko por compartir sus conocimientos y asesorarnos cuando lo hemos necesitado. Al Mg. Robert Briseño y al Dr. José Anicama por brindarnos su apoyo durante el trayecto universitario.

También me gustaría agradecer a mis amistades que de alguna manera me han orientado en el transcurso de mi carrera.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>RESUMO</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	16
1.2. Justificación .....	18
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	19
1.4. Limitaciones de la investigación .....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios.....	22
2.2. Bases teóricas científicas .....	29
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	64
3.2. Población y muestra.....	64
3.3. Hipótesis .....	65
3.4. Variables – Operacionalización.....	66
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	68
3.6. Psicometría.....	69
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	85
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Características sociodemográficas de la muestra .....	88
4.2. Análisis de Postergación laboral .....	93
4.3. Análisis de satisfacción laboral.....	96
4.4. Contrastación de hipótesis .....	103

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	123
5.2. Conclusiones.....	126
5.3. Recomendaciones.....	127

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Comparación de los satisfactores e insatisfactores en el trabajo .....	36
Tabla 2	Posibles reacciones ante la inequidad percibida.....	43
Tabla 3	Validez de Contenido del Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP), según V. de Aiken.....	71
Tabla 4	Validez de contenido del (IPAP), según la Prueba Binomial .....	72
Tabla 5	Nivel de Confiabilidad del (IPAP) .....	73
Tabla 6	Baremos Generales del (IPAP).....	74
Tabla 7	Categorías Diagnósticas Escala SI-pc .....	77
Tabla 8	Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra = 952).....	79
Tabla 9	Validez de Contenido de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, según el Coeficiente V .de Aiken.....	81
Tabla 10	Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, según la Prueba Binomial .....	82
Tabla 11	Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC .....	83
Tabla 12	Baremos Generales de la Escala de SL-SPC.....	84
Tabla 13	Estadísticos descriptivos de Postergación laboral .....	93
Tabla 14	Frecuencias y porcentajes de la dimensión Postergación activa.....	94
Tabla 15	Frecuencias y porcentajes de la dimensión Postergación pasiva.....	94
Tabla 16	Frecuencias y porcentajes de Postergación laboral Total .....	95
Tabla 17	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Postergación laboral .....	95
Tabla 18	Estadísticos descriptivos de Satisfacción laboral .....	97
Tabla 19	Frecuencias y porcentajes del factor Condiciones físicas y/o materiales.....	98
Tabla 20	Frecuencias y porcentajes del factor Beneficios laborales y/o remunerativos .....	98

Tabla 21	Frecuencias y porcentajes del factor Políticas administrativas .....	99
Tabla 22	Frecuencias y porcentajes del factor Relaciones sociales .....	99
Tabla 23	Frecuencias y porcentajes del factor Desarrollo personal .....	100
Tabla 24	Frecuencias y porcentajes del factor Desempeño de tareas.....	100
Tabla 25	Frecuencias y porcentajes del factor Relación de la autoridad .....	101
Tabla 26	Frecuencias y porcentajes del puntaje Total de Satisfacción laboral .....	101
Tabla 27	Prueba de Kolmogorov - Smirnov para la variable Satisfacción Laboral.....	102
Tabla 28	Correlación entre puntajes totales de Postergación y Satisfacción laboral .....	103
Tabla 29	Correlación entre las dimensiones de Postergación y Satisfacción laboral .....	106
Tabla 30	Puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función al género.....	107
Tabla 31	Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función al género.....	108
Tabla 32	Puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la edad.....	109
Tabla 33	Rango promedio del puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la edad.....	109
Tabla 34	Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la edad.....	111
Tabla 35	Rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la edad.....	112
Tabla 36	Puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la base de labores .....	113
Tabla 37	Rango promedio del puntaje Total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la base de labores .....	114

Tabla 38	Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la base de labores .....	115
Tabla 39	Rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la base de labores .....	116
Tabla 40	Puntaje total Postergación laboral y sus dimensiones en función al tiempo laborando en la empresa.....	117
Tabla 41	Rango promedio del puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función al tiempo laborando en la empresa .....	118
Tabla 42	Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función al tiempo laborando en la empresa .....	118
Tabla 43	Puntaje total Postergación laboral y sus dimensiones en función a la expectativa de ascenso en la empresa.....	119
Tabla 44	Puntaje total de Satisfacción.....	120
Tabla 45	Rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la expectativa de ascenso en la empresa .....	121



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Muestra según género .....	88
Figura 2	Distribución de la muestra según edad .....	89
Figura 3	Distribución de la muestra según la base de su centro de labores.....	90
Figura 4	Distribución de la muestra según el tiempo laborando en la empresa .....	91
Figura 5	Distribución de la muestra según la expectativa de ascenso en la empresa .....	92

# **SATISFACCIÓN LABORAL Y PROCRASTINACIÓN EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS UBICADA EN LIMA**

**LAURA GRACIELA MARROQUÍN ESPINOZA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

## **RESUMEN**

Se estableció la relación que existe entre la procrastinación y la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, edades entre 18 y 64 años, de ambos géneros. (El tipo de investigación fue no experimental, de diseño correlacional y el muestreo fue censal). Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP) de Adriana Parisi y Mary Paredes y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, así como una ficha de datos personales. Los resultados mostraron que hubo una correlación altamente significativa, de tipo inversa y nivel moderado bajo, entre la Postergación y la Satisfacción laboral, a nivel de los puntajes totales y sus dimensiones/factores. Se halló que el 26% de la muestra presentó Postergación laboral y que el 79% de la muestra evidenció satisfacción laboral. Así mismo, se pudo observar que hubo diferencias significativas a nivel de Postergación laboral, en función a la edad, base de labores, tiempo laborando en la empresa; así como a nivel de Satisfacción laboral en función a la edad y base de labores.

**Palabras clave:** Procrastinación laboral, satisfacción laboral, personal administrativo.

# **JOB SATISFACTION AND ADMINISTRATIVE WORKERS PROCRASTINATION A SERVICE COMPANY LOCATED IN LIMA**

**LAURA GRACIELA MARROQUIN ESPINOZA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to establish the relationship between procrastination and job satisfaction. The sample consisted of 100 administrative workers of a service company located in Lima, ages ranging between 18 and 64 years, of both genders. The research was not experimental, correlational design and sampling was census. The instruments used were the Inventory Postponement Active and Passive in the Workplace (IPAP) and Mary Parisi Adriana Paredes and Job Satisfaction Scale SL-SPC Palma Sonia Carrillo, and a personal data sheet. The results show that there is a highly significant correlation, reverse type and moderate low level, between procrastination and job satisfaction, level of total scores and its dimensions / factors. It was found that 26% of the exhibition presents work Postponement and that 79% of the evidence shows job satisfaction. Also, it can be seen that there are significant differences in terms of labor Postponement, according to age, work base, while working in the company; as well as the level of job satisfaction according to age and based on Lahore.

**Keywords:** Job procrastination, job satisfaction, staff.

# **SATISFAÇÃO NO TRABALHO E FUNCIONÁRIOS ADMINISTRATIVOS PROCRASTINAÇÃO UMA EMPRESA DE SERVIÇOS LOCALIZADO EM LIMA**

**LAURA GRACIELA MARROQUIN ESPINOZA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

## **RESUMO**

O objetivo deste trabalho foi estabelecer a relação entre a procrastinação e satisfação no trabalho. A amostra foi composta por 100 trabalhadores administrativos de uma empresa de serviços localizada em Lima, com idades variando entre 18 e 64 anos, de ambos os sexos. A pesquisa não foi experimental, design correlacional e amostragem foi censo. Os instrumentos utilizados foram o Inventário Adiamento ativa e passiva no Local de Trabalho (IPAP) e Mary Parisi Adriana Paredes e Escala de Satisfação no Trabalho SL-SPC Palma Sonia Carrillo, e uma folha de dados pessoais. Os resultados mostram que existe uma correlação altamente significativa, tipo e nível baixo moderada, entre a procrastinação e satisfação no trabalho, nível de escores totais e suas dimensões / factores de reverter. Verificou-se que 26% da exposição apresenta Adiamento trabalho e que 79% das evidências mostra satisfação no trabalho. Além disso, ele pode ser visto que há diferenças significativas em termos de adiamento de trabalho, de acordo com a idade, a base de trabalho, enquanto trabalhava na empresa; bem como o nível de satisfação com o trabalho de acordo com a idade e com base em Lahore.

**Palavras-chave:** Procrastinação Job, satisfação no trabalho, pessoal.

## INTRODUCCIÓN

Mediante la investigación que presentamos a continuación, se desea establecer si existe una relación entre la procrastinación laboral plantear si existe postergadores activos, así como, pasivos. Hsim & Nam, (2015) y la satisfacción laboral Actitud de la persona que trabaja frente a las distintas condiciones de su propia labor. Palma, (1999) de los trabajadores administrativos de una empresa de servicios. El problema que actualmente enfrentan las organizaciones es el bajo rendimiento, una de aquellas causas que provocan esta situación es la insatisfacción laboral (Palma, (2002) el desempeño del trabajador se ve influenciado por este detalle, dando lugar a la procrastinación como podrán observar más adelante de los colaboradores.

A continuación, la investigación realizada, misma que se puede dividir en 5 capítulos observaremos lo siguiente: Dentro del 1er punto encontramos el planteamiento del problema, a través de la cual se describe la disposición o la realidad problemática, luego vemos el objetivo general y específico, más adelante la justificación de la misma y la importancia del tema que tratamos y las limitaciones que se encontraron al realizar esta investigación.

Dentro del 2do capítulo, se encuentran aquellos antecedentes de nuestra variable de investigación, estudios realizados de manera directa o indirecta, no solo las investigaciones internacionales, sino también, las nacionales, dichos estudios que fueron realizados de manera previa. Para ello mencionaremos aquellas bases teóricas y también científicas acerca del estudio que nos ayudaran a describir, de forma separada y en conjunto, las teorías que puedan explicar, así como, componentes, características, importancia, consecuencias, etc. Se define, por último, de manera conceptual, la terminología empleada.

La descripción del tipo y diseño de investigación, se encuentran en el 3er punto, así como, población y muestra, hipótesis general y específicas, operacionalización de las variables utilizadas, la presentación de aquellas técnicas y los instrumentos de medición colocando la intensidad en la ficha técnica original y en la adaptación piloto que fue realizada de los instrumentos. También se menciona al proceso para la recolección de datos y el proceso por el cual se analizarán estadísticamente dichos

datos.

Los resultados encontrados se muestran en el 4to capítulo; aquí encontramos las características de variables de comparación, el análisis de las variables de investigación de forma separada, indicando aquellos estadísticos descriptivos, las frecuencias y los porcentajes, así como la prueba de normalidad, una por una. Luego se menciona la contrastación de hipótesis, en la cual podemos ver la relación que se halló entre procrastinación laboral y satisfacción laboral, con respecto a los niveles de puntuaciones totales, así como por dimensiones y por factores. Al final, los puntajes de las variables de investigación son comparados, conforme al género, la edad, la base de laborales, tiempo laborando en la empresa y expectativa de ascenso.

Por último, dentro del 5to capítulo veremos la discusión de aquellos resultados conseguidos, conclusiones y las recomendaciones. Considerando que el estudio que se ha realizado es nuevo, es por ello que su importancia es muy grande y por ende relevante para futuras investigaciones.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En estos tiempos las empresas suelen tener muchas dificultades con respecto al desempeño laboral, un bajo nivel en cuanto al rendimiento de sus trabajadores, aspecto que en muchas ocasiones puede determinar si una empresa fracasa o, por el contrario, tiene éxito. Durante años, los investigadores han buscado las causas del problema, encontrando que estas pueden ser de índole organizacional o personal. Entre las causas organizacionales figura la satisfacción laboral, la cual fue definida por Palma (2002) como actitud que posee el trabajador con respecto a las condiciones de su trabajo específico, la que más interés está generando dado que influye en el nivel de desempeño del trabajador o trabajadores. Los antecedentes relacionados con esta variable son alarmantes, así tenemos que la Organización Internacional de Trabajo – OIT (2010) al analizar en todo el mundo a 150 naciones, encontraron que en 25 de aquellas repúblicas hay una crisis que se manifiesta en la sociedad por las paupérrimas condiciones en las cuales se desarrollan las jornadas laborales, por otro lado, 60 de estas naciones muestran que disminuye la calidad de vida laboral, 83 naciones mostraron también que la satisfacción laboral disminuye y por último, 36 de aquellos estados muestran que, las personas que trabajan creen que la situación permanecerá igual.

En América Latina, esta situación es similar. En una investigación que se realizó en 13 países en Sudamérica entre el 2006 y el año 2009, la OIT (2010) halló que un 67.6% de las personas que trabajan presentan insatisfacción laboral, la causa de estos resultados está en lo que halló la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2011) quien, al analizar la calidad del empleo en 18 países de América Latina, encontró que el 22% de trabajadores reciben un sueldo que se halla abajo del mínimo vital, un 45% en cuanto a los beneficios laborales no los posee, un 43% tampoco tiene de manera estable un contrato, un 45% en cuanto a protección social no posee ninguna, un 27% suele trabajar por encima de las 48 horas por semana y un 12% tiene capacitaciones laborales.

Las investigaciones en torno a la Satisfacción laboral han sido centradas en el análisis de aquellas consecuencias producidas por la insatisfacción dentro de sus labores. Algunos autores afirman que las consecuencias son netamente laborales



(clima inadecuado y cultura vertical), mientras que otros afirman que las consecuencias también son personales (factores psicológicos del trabajador que se ven afectados). Entre los problemas psicológicos que suelen surgir como consecuencia de la insatisfacción se encuentra la procrastinación, definido por Lonergan y Maher (2000) como aquel accionar o aquella costumbre de postergación de labores o también situaciones a realizarse. En Estados Unidos se realizó una investigación acerca de la jornada laboral, la cual mostró muchas luces al respecto, por ejemplo; la improductividad laboral estimada en un 25% gracias a la insatisfacción. La procrastinación cuando es extrema, le puede dar pie a que las personas vivan con más sueños que con realidades, con más desilusiones y labores inconclusas que con logros obtenidos (Arroyo, 2013).

Estudios a nivel mundial estiman que entre el 80% y el 95% de los adolescentes suelen tener de manera habitual conductas de procrastinación, en promedio el 75% se define a sí mismo como procrastinador, luego, aproximadamente un 50% muestra rasgos continuos de procrastinación, las cuales tienen consecuencias problemáticas en los adolescentes. De la igual manera, un porcentaje mayor al 95% de adolescentes que recurren a la procrastinación tienen el deseo de disminuir su procrastinación, sin embargo, por no poder conseguirlo, los adolescentes desarrollan un estado de auto-culpa o angustia, lo cual se interpreta al final en indicadores de salud mental que no son muy bueno y un bajo rendimiento laboral (Contreras et al., 2011). En población norteamericana, Ferrari, Johnson y Mc Cown (1995), encontraron que muchas personas que experimentan problemas en diferentes instancias o contextos de su vida particular, las tienen gracias a la procrastinación, específicamente un 40%, por otra parte, un porcentaje mayor a 25% padece una procrastinación arraiga. Por lo general, la adolescencia es aquella etapa en la cual se inicia este trastorno, llegando a estabilizarse cuando se llega a la adultez. Este trastorno lo padecen en gran medida los estudiantes de educación superior, puesto que un 40% de estudiantes universitarios de Norteamérica se autonombra procrastinadora arraigada.

Dentro de su investigación Rosario, Costa, Núñez y colaboradores (2009) acerca de la procrastinación en contextos latinoamericanos, encontraron que cerca de un 20% de las personas en etapa adulta acepta que suele procrastinar tareas

rutinarias, otro 25% nos muestra que el problema de la procrastinación es significativo, por otro lado, en un 40% la procrastinación ha dado como resultado pérdidas, no solo a niveles organizacionales, sino también a niveles personales.

En nuestro medio, Palma (1999) encontró que el grado de satisfacción laboral en los individuos que ejercen su labor en Lima Metropolitana era promedio, siendo el sector servicios, uno de los rubros con promedios de satisfacción más bajos. Una explicación a este hallazgo lo encontramos en los datos encontrados por Ccaipante y Del Águila (2008) quienes hallaron que el 52% de los trabajadores limeños no tiene contrato estable, el 71% trabaja más de 60 horas semanales, el sueldo promedio por hora es de S/- 5.80 y no existe una cultura de capacitación de los trabajadores. En cuanto a la procrastinación, Contreras et al., (2011) encontraron un 39% de los trabajadores presentan nivel realmente alto de procrastinación, por otra parte, 41% muestran un nivel medio. No se han hallado estudios correlacionales entre procrastinación y satisfacción laboral, es por eso que el estudio de esta correlación surge de una necesidad por conocer más acerca de este tema particular.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre Satisfacción Laboral y Procrastinación en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima?

## **1.2 Justificación**

El estudio presenta una pertinencia teórica, porque en nuestro contexto no se han realizado investigaciones previas en las que se correlacionen la procrastinación y la satisfacción laboral. Es por ello que los datos que se han obtenido se podrán tomar como referencia para investigaciones que se realicen en el futuro.

También presenta pertinencia aplicada, puesto que al conocer el grado en el cual se encontraba la procrastinación, los recursos humanos tendrán a bien ejecutar talleres para poder orientar en cuanto al uso correcto del tiempo y motivar al personal de tal manera que puedan implementar mejoras en el ejercicio laboral de la organización empresarial. Al conocerse el grado de satisfacción laboral, podrían

disminuir la forma de rotar al personal, el ausentismo, los accidentes laborales y la frecuencia de enfermedades. También se pueden aplicar talleres para mejorar la relación con los compañeros y jefes, elaborando un informe sugiriendo mejoras a nivel de infraestructura, políticas administrativas, condiciones laborales y desarrollo profesional.

La productividad de la empresa puede mejorar si el personal se siente comprometido con la organización y para ello es necesario que se sienta pleno al trabajar en ese lugar, por eso es necesario que la organización conozca de manera específica el nivel de satisfacción laboral que tienen sus colaboradores.

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la procrastinación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios administrativos ubicada en Lima.

#### **Objetivos Específicos**

1. Describir el nivel de procrastinación en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima.
2. Describir el nivel de satisfacción laboral y sus factores en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima.
3. Establecer las diferencias estadísticamente significativas a nivel de la procrastinación en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, según género, edad, base de labores, tiempo de trabajo y expectativa de ascenso.
4. Establecer las diferencias estadísticas significativas a nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios

ubicada en Lima, según género, edad, base de labores, tiempo de trabajo y expectativa de ascenso.

5. Precisar la relación que existe entre las dimensiones de la procrastinación y los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima.

#### **1.4 Limitaciones**

Esta investigación tuvo limitaciones de tipo teórica al no encontrarse investigaciones en donde se relacionan estas variables dentro de nuestro medio. Así mismo, las investigaciones sobre procrastinación son escasas y las que se han encontrado se centran en la procrastinación académica, este hecho dificulta la elaboración del marco teórico y los antecedentes. También existe una limitación instrumental, ya que la prueba de postergación laboral no está adaptada a nuestro entorno, se tiene por ello que realizar un estudio piloto por el cual se obtenga la validez y confiabilidad de la prueba.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Internacionales**

Cardona (2015) identificó y analizó cuáles son las relaciones que existen entre estrés académico y procrastinación académica en los estudiantes de la institución universitaria de Antioquia en Medellín-Colombia. Dicha investigación se llevó a cabo a través de un modelo empírico analítico no experimental, el tipo de investigación de este estudio era transversal, el cual poseía un nivel descriptivo correlacional. 198 personas conformaron la muestra, donde 80 eran hombres y 118 eran mujeres, cuya edad oscilaba entre los 17 y 34 años de edad. Se utilizó para esta investigación; el inventario de estrés académico SISCO y la escala de procrastinación académica PASS. Obtuvo como resultados la existencia de correlaciones significativas ( $p < 0.05$ ), entre; conducta procrastinadora y determinadas reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales que tenían relación con el estrés académico. También se encontraron algunas diferencias significativas ( $p < 0.05$ ), con respecto a las variables; sexo, nivel académico, área de formación y semestre que estudiaban los alumnos.

Rico (2015) determinó en los jóvenes que estudian en la institución universitaria del Bío Bío, ubicada en Chillán-Chile, el grado de relación existente entre la procrastinación y la motivación. En esta investigación participaron 367 jóvenes que estudiaban en la institución universitaria del Bío Bío, ubicada en Chillán, 227 de los alumnos cursan estudios de enfermería (61.9%) y 140 cursan la carrera de psicología (38.1%). Utilizó como instrumentos La Escala de Procrastinación General y Académica y el Cuestionario de Motivación y Estrategias de Aprendizaje (MSLQ). Se obtuvo como resultados que, de dicha investigación, el nivel de procrastinación y de motivación poseían correlación negativa de tendencia promedio ( $r = -0.395$ ), por lo cual, resulta significativa al nivel de 0.01, con respecto a la totalidad de los alumnos que conformaron dicha investigación.

Frías (2014) identificó y describió cuáles eran los factores más sobresalientes que conducen a los jóvenes que son profesionales a quedarse durante un tiempo más prolongado del esperado en algunas empresas que en otras. Asimismo, también se describen aquellas características de las nuevas generaciones que conforman esta

fuerza laboral, llamada también, la Generación Y, de igual forma, las particularidades del compromiso laboral y de la satisfacción laboral como una manera de entender cuáles son las razones que llevan a esta generación a quedarse por menos tiempo en sus puestos laborales. Para esto, se realizó la revisión teórica de las diferentes fuentes literarias que puedan explicar estos fenómenos, a partir de esto, se revisó una variedad de instrumentos que nos permitan mostrar las principales causas por las que los miembros de la Generación Y, de una ONG (organización no gubernamental) se marchan de la organización. Todo ello se realizó con el objetivo de proponer en una investigación futura, un plan de acción que pueda permitir abordar de manera específica esta problemática.

Natividad (2014) determinó la prevalencia de la procrastinación académica y el malestar psicológico que es provocada por la misma entre los jóvenes que estudian en una institución universitaria en Valencia (España). La muestra fue de 210 alumnos, pertenecientes a esa casa de estudios universitarios, estos alumnos de Psicología con edad de 21.46 años (DT=4.29); de esta muestra, las mujeres eran 179 (85.24%) y 31 de ellos eran hombres (14.76%). Utilizó como instrumentos el Cuestionario de variables sociodemográficas y académicas, el PASS para procrastinación académica, la Evaluación de la gestión del tiempo; TMBQ y el CEAU (Cuestionario de Estrés Académico en la Universidad, García-Ros et al., 2012). Se obtuvo en los resultados, cuando hay un mayor malestar psicológico proveniente de los retrasos académicos, entonces mayor será el estrés relacionado a los compromisos y deberes estudiantiles. En cuanto a la dimensión; Expediente y perspectivas de futuro nos muestran relaciones significativas con la totalidad de las áreas de demora de la PASS, aunque, la asociación es negativa respecto a frecuencia.

Alba y Hernández (2013), describieron la prevalencia de procrastinación académica en los jóvenes estudiantes universitarios de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Autónoma de México - UNAM. La muestra estuvo conformada por 50 alumnos, 74% de dicha muestra era femenina, las edades de los participantes se hallaban entre 19 años edad y los 21, de ambos sexos. 24% de los estudiantes universitario son de enfermería y 76% pertenecen a enfermería y obstetricia. Se utilizó como instrumento la Escala de Procrastinación académica, que contiene 16 reactivos con escala de Likert de 5 puntos. Obtuvieron como resultados

que los estudiantes en un 100% evidenciaron algún nivel de procrastinación académica.

Furlan, Heredia, Piemontesi y Tuckman (2012), determinó las propiedades psicométricas de la adaptación argentina de la Escala de Procrastinación de Tuckman. Conformaron 246 alumnos dicha muestra, la cual, por cierto, era no probabilística, 180 participantes femeninas y 65 participantes masculinos, la edad de los participantes de esta investigación se hallaba dentro de los 17 y 63 años, los cuales se hallaban estudiando entre el primero y séptimo ciclo de las distintas carreras profesionales en la Universidad Nacional y Tecnológica de la Ciudad de Córdoba (Argentina). Mostraron dichos resultados, una validez de criterio aceptable, encontrándose una correlación negativa entre la procrastinación y el rendimiento académico. Adicionalmente, se halló correlación positiva entre la ansiedad frente a los exámenes y la procrastinación.

Hernández (2006), estudió aquellas causas intrínsecas y extrínsecas de mayor incidencia de satisfacción laboral los docentes de un centro educativo del nivel medio superior en México. Dicha muestra la conformaron 25 docentes. Para esto usó el instrumento; Cuestionario de Evaluación de los Ambientes Organizacionales. Nos muestran los resultados que en dicho estudio; 72% de estos profesores tienen una satisfacción laboral adecuada, mientras que, 28% siente que está insatisfecho.

### **2.1.2 Nacional**

Inga (2018) determinó la relación entre la procrastinación y la satisfacción laboral, para lograrlo se trabajó con personal operativo de una empresa manufacturera peruana. Participaron 370 colaboradores de dicha empresa que laboran en diferentes plantas de Lima. Se les aplicaron dos instrumentos: el cuestionario Procrastination at Work Scale (PAWS) (Metin, Taris y Peeters, 2016), adaptada por Guzmán y Rosales (2017); y la escala de Satisfacción laboral de Price, adaptada por Alarco (2010); ambos poseen adecuados índices de confiabilidad,  $\alpha = .870$  y  $\alpha = .721$  respectivamente. Los resultados evidencian que existe correlación altamente significativa ( $p < .01$ ) y negativa entre ambas variables, por tanto, se acepta la hipótesis planteada.



Condori y Mamani (2016), a través de su investigación describieron la relación entre la adicción a Facebook y procrastinación académica en alumnos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Peruana Unión, Sede-Juliaca, conformaron dicha muestra 218 estudiantes que pertenecían a esa facultad, dichos estudiantes seguían los estudios de; Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Industrias Alimentarias, ingeniería civil e Ingeniería ambiental. No experimental transaccional fue el diseño utilizado en este estudio, el tipo fue descriptivo correlacional, usando para esto el Cuestionario de Uso de Facebook, el cual estaba compuesto por una dimensión; Influencia y dependencia del Facebook, la cual tiene 20 ítems que se responden con la escala de Likert de 5 opciones, también se usó la Escala de Procrastinación Académica (EPA), la cual tiene 16 ítems que se encuentran repartidos en 2 dimensiones; autorregulación académica y postergación de actividades. Nos muestran los resultados que hay relación directa en cuanto a la adicción a Facebook y procrastinación académica, asimismo, también se puede observar que hay relación indirecta con la dimensión; autorregulación, y correlación directa con la dimensión de postergación de actividades.

Durand y Cucho (2015) determinaron la relación que existe entre la procrastinación académica y la ansiedad. El estudio que realizaron fue de tipo correlacional, y el diseño no experimental y de corte transversal. Participaron 306 alumnos de una institución universitaria particular de Lima, 142 de ellos eran hombres y otros 164 participantes fueron mujeres. Se utilizaron los siguientes instrumentos; Escala de Procrastinación Académica (EPA) y el Inventario de Depresión de Beck (BAI adaptado por Sanz, Vallar, De la Guía y Hernández., 2011). La totalidad del resultado de Coeficiente de análisis de correlación de Spearman, nos mostró que la procrastinación académica y la ansiedad poseían relación significativa ( $\rho = -.069$  y  $p = .437$ ); es así, que se puede concluir que en cuanto hay más postergación de los trabajos académicos realizados por los alumnos, mayor será la experimentación de ansiedad.

Quispe (2015) determinó si hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en aquellas personas trabajadoras de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Conformada la muestra por todas las personas que laboraban en la empresa, se contó con 30 personas, a los cuales

se realizó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, el motivo fue poder diagnosticar el clima organizacional, el cuestionario tenía 21 ítems que corresponden a 5 dimensiones, para la medición de la satisfacción laboral; 14 ítems que corresponden a 2 dimensiones; dicho cuestionario fue validado por 3 expertos en dicha especialidad. El análisis de confiabilidad de los cuestionarios nos muestra un coeficiente de Alfa de Crombach para la escala; clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 de forma respectiva. Comprobaron entonces que, si hay una relación entre las 2 variables, entonces se puede decir que si hay una relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, las dimensiones de clima organizacional, la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad, se correlacionan de manera significativa y positiva con la satisfacción laboral. Por otra parte, no se halló relación existente entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac.

Vallejos (2015) investigación y determinó la relación entre procrastinación y ansiedad frente a las evaluaciones, la muestra fue 130 alumnos de una universidad particular de Lima, 68 de los estudiantes eran de Ingeniería y 62 alumnos de Comunicaciones. Los instrumentos utilizados fueron; Procrastinación Académica de Solomon & Rothblum (1984) y la escala de Reacción ante las Evaluaciones de Sarason (1984). Los resultados que se obtuvieron confirman la correlación que hay entre los motivos de procrastinación y los componentes reaccionarios ante evaluaciones, de manera específica, con pensamientos negativos. También se halló que los promedios más altos los obtuvieron las mujeres, en cuanto a los componentes de síntomas fisiológicos de malestar, el mayor puntaje, a diferencia de las mujeres en cuanto a procrastinación la obtuvieron los hombres con respecto a actividades académicas específicas.

Carranza y Ramírez (2013) determinaron el grado en cuanto a la procrastinación de los alumnos de la Universidad Peruana Unión, Sede en Tarapoto. Conformaron esta investigación 302 individuos mujeres y hombres, el rango de edad se hallaba entre 16 años de edad y 25. Para ello se usó como instrumento; el Cuestionario de la Procrastinación creado por Ramírez, Tello y Vásquez (2013). Arrojaron aquellos resultados que el 33.7% de los alumnos de la Universidad Peruana Unión presentan

niveles elevados de procrastinación. Por su parte, los jóvenes estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura mostraron niveles muy elevados de procrastinación.

Chang (2011) analizó investigaron si hay algún tipo de relación entre procrastinación y rendimiento académico en estudiantes de universidad. Conformaron dicha muestra 200 alumnos de educación universitaria de la facultad de letras de Lima. Se utilizó para ello, el instrumento; Escala de Procrastinación Académica de Busko y Álvarez. Se pudo observar que el 61.5% de los participantes que obtuvieron puntajes altos en procrastinación desaprobaron entre 1 y 6 materias o cursos mientras cursaban el proceso de formación académica.

Contreras, Mori, Figueroa, Gil, Hinostraza, Rojas, Espinoza, Torrejón y Conspira (2011) analizaron qué relación existente que se halla entre la Procrastinación en el Estudio y apoyo familiar percibido en estudiantes adolescentes. Esta muestra fue conformada por 292 alumnos, con edades que oscilaban los 10 años y los 16. Para ello, se empleó los siguientes instrumentos: Escala de la Procrastinación en el Estudio y Escala Multidimensional del Apoyo familiar Percibido. Nos muestran los resultados que si hay una relación existente negativa entre la procrastinación y el grado de apoyo familiar percibido.

Hernández (2011) realizó un diagnóstico del grado de satisfacción laboral de una organización que se dedica a la exportación de ropas en Lima Metropolitana. Participaron de la muestra 139 personas que trabajan en dicha empresa, 93 de ellos eran obreros, mientras que 46 de ellos eran empleados. Utilizaron para este estudio la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. Dentro de los resultados se pudo observar que tanto obreros como empleados de la empresa de prendas de vestir, presentaban actitudes muy parecidas de satisfacción laboral y con respecto a la categoría diagnostica muestran un nivel promedio. Los hombres presentan una mayor satisfacción laboral con respecto a las mujeres, en cuanto a los niveles de instrucción no se ven diferencias significativas.

Álvarez (2010) realizó un trabajo investigativo acerca de la existencia de procrastinación general y académica en un grupo de alumnos de nivel secundario. La

muestra estuvo conformada por 235 estudiantes, entre hombres y mujeres, los cuales pertenecían a colegios particulares de Lima Metropolitana. Se usó como instrumento; la Escala de Procrastinación General y Académica de Busko. Nos muestran los resultados que se obtuvieron que la procrastinación académica es más alta que la procrastinación general, también se observó que no hay diferencias significativas a nivel de la procrastinación según sexo y grado de estudios.

Flores y Saavedra (2010) determinaron la relación existente entre satisfacción y clima laboral en personas que trabajan en la Empresa Computer Phone center SRL, en la ciudad de Piura. Conformaron dicha muestra 25 empleados de la empresa, entre mujeres y hombres. Se usó la Escala de Clima Laboral CL-SP y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma. Obtuvieron como resultados la existencia un nivel de clima laboral saludable y de satisfacción laboral promedio de forma general. También se menciona en dicho estudio que no se encontró relación significativa entre ambas variables.

Álvarez (2007) investigó las fuentes de presión laboral y su relación con la satisfacción laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. Conformaron 506 docentes la muestra. Utilizaron los siguientes instrumentos: El Cuestionario de datos personales, Escala de Satisfacción Docente y el Inventario de presiones a las que se enfrenta el docente. Obtuvo como resultados que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral están relacionadas de forma inversa en los profesores de universidad de Lima Metropolitana. Así mismo, encontraron a nivel de Satisfacción Laboral que los profesores de universidades particulares obtuvieron puntajes totales mayores que los profesores de universidades del estado. Igualmente, en los factores intrínsecos y extrínsecos los profesores de universidades particulares obtienen puntajes más altos que los profesores de centros universitarios del estado.

Guerrero (2005) realizó un estudio, con el fin de identificar cuáles son las diferencias de satisfacción laboral según grado de instrucción, sexo y el tiempo de servicio. 239 personas participaron de la investigación, trabajadores que cubrían aquellas variables específicas que se deseaban investigar. En este estudio se empleó la versión experimental de la escala SL-SPC. Se pudo observar por los resultados obtenidos que no hay diferencias entre los puntajes que se alcanzaron de satisfacción

laboral según sexo. También se pudo evidenciar que hay una relación entre satisfacción laboral y nivel de instrucción, así mismo, hay una relación entre satisfacción laboral y tiempo de servicio. Se pudo concluir también que, según tiempo de servicios, sexo y grado de instrucción, se hallan diferencias en los componentes; desarrollo personal, condiciones físicas y materiales, relación con la autoridad y desempeño de tareas.

## **2.2 Bases teóricas y científicas**

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral y los factores que conducen a la misma se encuentran separados y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción laboral, por lo cual se debe recalcar que hay factores específicos que motivan los estados laborales. Es por esto que se busca eliminar por parte de los administradores aquellos factores que surgen debido a la insatisfacción laboral, erradicarlos contribuirá con la satisfacción de las personas que laboran en una organización, no necesariamente esta acción incrementa la motivación, sino que se realiza para mantener un adecuado ambiente laboral (Hernández, 2006).

Palma (1999, citado por Hernández, 2011) afirma que la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores ejerce fuerte influencia sobre el nivel de satisfacción laboral.

#### **2.1.1. Teorías de la Satisfacción Laboral**

##### **Teoría de las motivaciones psicosociales de Mc Clelland**

Mc Clelland (1961, citado por Davis, 2003) refiere que las personas pueden llegar a desarrollar algunos impulsos para motivarse, estos impulsos suelen producirse por el entorno en el cual vive y se desenvuelve el individuo, más aún, la influencia de estos impulsos en cuanto a cómo es concebida la labor particular que ejecuta y la manera en la cual dirigen su vida los individuos.

Para Mc Clelland se pueden clasificar en 3 tipos de impulsos predominantes, por las cuales se señalan el significado de los mismos en cuanto a la motivación hacia las diversas competencias, las cuales son:

### **A) Motivación de logro**

Mc Clelland (1961, citado por Davis, 2003) postula que la motivación de logro se entiende como aquel impulso que posee la persona o las personas de seguir y darle el alcance a metas. Una persona que posee este impulso quiere llegar a los objetivos y avanzar de manera ascendente en cuanto a su éxito personal. En sí mismo, el cumplimiento de objetivos es concebido como algo muy importante, no solo porque existan retribuciones que vienen de la mano de la misma, sino porque son válidas por sí misma.

Para Mc Clelland existen características por las cuales se pueden definir a este tipo de individuos que laboran con una orientación hacia el logro, como se menciona a continuación:

- Trabajan de manera ardua cuando hay una percepción acerca de un reconocimiento personal del cual serán objeto por sus esfuerzos realizados.
- Por lo general, en cuanto al fracaso enfrentan un riesgo moderado.

### **B) Motivación Afiliativa**

Mc Clelland (1961, citado por Davis, 2003) manifiesta que la motivación afiliativa se puede entender como aquel impulso por el cual uno se relaciona de forma social con otros individuos. Considerando la teoría nos muestra aquellos individuos con motivaciones de afiliación, suelen trabajar de mejor forma cuando se ven elogiadas aquellas actitudes favorables y de cooperación. Las personas que poseen esta tendencia de afiliación, suelen preferir trabajar con aquellos individuos similares a ellos mismos, como pueden ser las personas que el individuo conozca, que sean cercanos a él o inclusive los amigos, puesto que comparten ideas afines a ellos.

Los individuos que suelen trabajar según esta tendencia afiliativa suelen buscar la cooperación y la protección de otros individuos con afinidad hacia ellos de manera que haya un elogio de sus acciones y sus actitudes. Esta forma de trabajar no resulta muy beneficiosa pues puede generar un detrimento en la labor en cuanto a grupos autodirigidos, por el contrario, lo que si se podría hacer es buscar aquellas condiciones que sean necesarias para que estos individuos, los cuales poseen esta motivación de afiliación, puedan realizar sus trabajos y puedan relacionarse de una manera propicia y adecuada, de igual forma, apoyar y guiar este proceso para que puedan alcanzar sus objetivos, no solo los organizacionales, sino también los personales (Hernández, 2006).

Las personas que poseen esta tendencia de motivación de afiliación suelen realizar sus trabajos de forma capaz, puesto que poseen una satisfacción interior la cual se experimenta como resultado de la labor realizada bien, además de aquella estimación que muestran las personas que ven su accionar, tales como los compañeros que trabajan con él, los supervisores y hasta los clientes. El impulso de estas personas hacia una labor de excelencia en cuanto a calidad puede ser muy alta, sin embargo, esto también los puede llevar a subestimar aquella importancia que poseen el trabajo en equipo, las relaciones humanas o aquella necesidad que se tiene de mantener de manera razonable, niveles de producción (Davis, 2003, citado por Hernández, 2006).

### **C) Motivación de Poder**

Mc Clelland menciona que es aquella necesidad que tienen algunas personas de influir y controlar no solo a otros individuos, sino también a grupos para que así puedan obtener algún tipo de reconocimiento de parte de ellos. Buscan el reconocimiento y status. Se señala dentro de “Las dos caras del poder” que existen las siguientes:

- *Poder personalizado*: “si yo gano, tú pierdes” o “yo pierdo, si tú ganas”. Este tipo de individuos se conducen de manera más propensa y de manera más rápida involucrándose en enfrentamientos.

- *Poder socializado*: el beneficio de este poder se ejerce hacia las demás personas, en este caso se sienten más dudas sobre la fuerza propia.

### **Modelo de ERG de Alderfer**

Aldefer (1975, citado por Davis y Newstrom, 2011) refiere que al inicio los trabajadores tienen un interés por la satisfacción de sus necesidades particulares, estas a su vez están combinadas con factores como los fisiológicos y los factores de seguridad. La necesidad de existencia se puede entender de manera general como aquellas necesidades que envuelven al empleado como las condiciones físicas de su labor, el sueldo, los beneficios y la seguridad en el trabajo. Dentro del siguiente nivel se encuentran la necesidad que tiene el empleado de relacionarse, no solo esto, sino también, su necesidad de que las personas sean entendidas y aceptadas por todas aquellas personas que se encuentran en el entorno del trabajo. Dentro de la 3era categoría se hallan la necesidad del empleado de crecimiento, estas se entienden como el deseo de autorrealización y de autoestima.

Los 2 primeros niveles se hallan algo limitados en cuanto a los requerimientos de satisfacción, por otra parte, no solamente son ilimitadas las necesidades de crecimiento, sino también que estas tienen una mayor fuerza en el momento que logra alcanzar una satisfacción.

### **Teoría de Maslow**

Maslow (1954, citado por Furnham, 1994) describe que las personas poseen cinco tipos de necesidades, las cuales suelen activarse en forma jerárquica, para luego ser estimuladas gracias a un orden específico, de manera que las necesidades inferiores deben ser satisfechas mucho antes que se activen aquellas necesidades superiores.

Cabe resaltar que las necesidades humanas nacen de una secuencia definida y no tienen una intensidad similar, sino distinta una de otra. Las personas suelen satisfacer las necesidades primarias, para luego, enfocarse en satisfacer las secundarias (Davis, 2003).



Maslow (1954, citado por Chiavenato, 2004) la jerarquía de las necesidades, se visualiza en una pirámide, en la cual las necesidades fisiológicas se encuentran como base de la misma, asimismo las necesidades de autorrealización en la cima de esta pirámide.

Son 5 los peldaños que conforman esta pirámide de las necesidades, estas corresponden a cada una de las necesidades que se dan de forma ascendente, lo cual significa que las personas tienen una serie de necesidades, tales como; las fisiológicas, las necesidades de seguridad, la necesidad social, la necesidad de estima y de autorrealización, todas estas poseen un orden ascendente ya que la persona debe primero satisfacer la necesidad fisiológica y luego poder ir satisfaciendo las demás necesidades en el orden que se ha manifiestan en la pirámide.

Las personas tienen necesidades que quieren satisfacer; esto es en esencia lo que postula el modelo de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Si los trabajadores llegan a sentirse emocionados, con más motivación, entonces empezarán a buscar más necesidades para que puedan satisfacerlas con las ya logradas para así renovar motivaciones. Sin embargo, es importante mencionar que un motivador potente deja de serlo si hay una necesidad plenamente satisfecha (Davis, 2003).

### **Necesidades Fisiológicas**

Para Maslow (1954, citado por Chiavenato, 1998) las necesidades fisiológicas son aquellas básicas que se encuentran en el nivel inferior, las cuales hacen referencia al hecho de satisfacer los impulsos biológicos, necesidades tales como el de alimento, de agua, de aire y vivienda. Se encuentran relacionadas estas necesidades con la preservación de la especie y la supervivencia del individuo. Estas necesidades nacen con el individuo es por ello que son necesidades instintivas. La mayor motivación de las personas será la de satisfacer las necesidades fisiológicas, siempre y cuando todas las otras necesidades humanas se encuentren insatisfechas.

Necesidades de orden primario, es así como son consideradas las necesidades fisiológicas, estas requieren para ser satisfechas que la persona tenga un trabajo por

el que pueda obtener un salario con el objetivo de posibilitarle la adquisición de bienes de consumo, tales como; vivienda, ropa, alimentos, para que pueda vivir en la sociedad en la que se desenvuelve (Hernández, 2006).

### **Necesidades de Seguridad**

Estas necesidades se encuentran en el 2do nivel de las necesidades de las personas. Estas se refieren a las necesidades en cuanto a estabilidad, donde el individuo se encuentra buscando protección frente a las amenazas que se puedan encontrar en su entorno, es búsqueda de escapes de los peligros. Surgiendo en la conducta de las personas cuando aquellas necesidades en cuanto fisiológicas se encuentran satisfechas de manera completa (Chiavenato, 1998).

### **Necesidades Sociales**

Después de las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad que han sido satisfechas se presentan las necesidades sociales. Las cuales hacen referencia a la necesidad que tienen las personas por socializar o asociarse, en la cual la persona puede o quiere tener amistades, personas con las cuales puede conformar un círculo amical, en la cual la persona pueda tener el agrado de contar con amigos, con los cuales pueda tener un grado de aceptación social dentro de un grupo, asimismo sentir que puede convivir con su entorno (Chiavenato, 1998, citado por Hernández, 2006).

Dentro de las necesidades sociales suelen surgir y presentarse de forma muy probable incertidumbres organizacionales, tales como la probabilidad de una unión, alguna reducción de personal o inclusive la quiebra de la empresa. Cuando estas circunstancias se presentan los trabajadores suelen buscar a sus pares del trabajo para pedir información acerca de aquello que está sucediendo y establezcan luego las mejores formas de juntar esfuerzos para encontrar soluciones para los problemas que vienen pasando dentro de la organización.

## **Necesidades de Estima**

Para Furnham (1994, citado por Hernández, 2006) las necesidades de estima hacen referencia al deseo que posee la persona de sentir respeto para consigo mismo, de manera que logre ser aceptado por las otras personas. Estas se encuentran en relación con la forma que tiene la persona de verse y de autoevaluarse. Dentro de ella se ven involucradas la necesidad de aprobación social y de respeto, la autoconfianza, la autopercepción, el prestigio y el status. Estas necesidades también implican el deseo de confianza ante las dificultades, el deseo de adecuación, de fuerza, de autonomía e independencia.

La frustración del individuo puede traer consigo sentimientos de dependencia, inferioridad, desamparo y debilidad, mismas que dirigen a la persona hacia el malestar emocional. Alcanzar el éxito forma parte de esta categoría, no solamente eso, sino también el ser reconocido por las otras personas formar un prestigio personal. Aquí los factores culturales y sub culturales llegan a determinar los tipos de recompensa que puedan fortalecer la autoestima del individuo, ya que a la mayor parte de individuos satisfacer esta necesidad se les hace muy difícil poder satisfacerla.

## **Necesidades de Autorrealización**

Las necesidades más elevadas, aquellas que se encuentran en la cima de la pirámide son para Robbins (1998, citado por Hernández, 2006) aquellas necesidades de autorrealización. Son aquellas necesidades de desarrollarse de manera continua y explotar sus propias potencialidades. Suele expresarse esta tendencia por medio de los impulsos que el individuo posee, no solamente de cada vez mejor, sino también de llegar a ser todo que pueda llegar a ser.

Esta necesidad de crecer de manera personal, de llegar a ser todo aquello que puedan ser capaces de ser, así como el desarrollo del potencial del individuo, aprovechando al máximo cada capacidad personal, estas personas que han llegado a un nivel de realización de su persona, pueden trabajar al máximo de sus capacidades y representar el uso de manera más efectiva de todo aquel recurso humano de una empresa (Furnham, 2004).

## 2.2.2. Teoría de la Motivación e Higiene de Frederick Herzberg

Herzberg (1959, citado por Robbins, 1998) planteo la teoría de la motivación e higiene. Esta teoría se basaba en que la creencia de que la relación de una persona con su labor es fundamental, las personas que trabajan tienen un vínculo con su labor específica muy grande, de esta manera la actitud que tenga con respecto a su labor, determinara su fracaso o su éxito como individuo, no solo se trata de realizar un trabajo por el hecho de realizarlo sino que eso repercutirá sobre la persona en sí, en su desarrollo profesional y de manera individual, así mismo, su investigación se volcó en aquello que los individuos querían de sus respectivas labores, les pidió a las personas que describieran aquellas circunstancias en las cuales se sentía de manera excepcional; bien, e igualmente mal, con respecto a su trabajo específico.

El personal al encontrar un ambiente adecuado no siempre estará satisfecho, de igual forma, tampoco estará insatisfecho, por eso si el objetivo es motivar a las personas para con su labor específica lo que se puede hacer es trabajar incentivando el logro, los reconocimientos, la responsabilidad, el crecimiento y el trabajo en sí mismo (Robbins, 1998).

Tabla 1

### *Comparación de los satisfactores e insatisfactores en el trabajo*

Factores que caracterizan a eventos en el trabajo que llevan a la insatisfacción extrema	Factores que caracterizan a eventos en el trabajo que llevan a una satisfacción extrema
Política de la compañía y administración	Logro
Supervisión	Reconocimiento
Relación con el supervisor	El trabajo en sí mismo
Condiciones de trabajo	Responsabilidad
Salario	Avance
Relación con los compañeros	Crecimiento
Vida personal	
Relación con los subordinados	

Herzberg (1961, citado por Chiavenato, 1998) explica que hay 2 factores que pueden orientar la conducta de los individuos, las cuales se pueden explicar de la

siguiente forma:

### **Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Estos se encuentran en el entorno de las personas y abarca las condiciones en las cuales el individuo desarrolla su labor. Aquellas condiciones no son administradas por la persona, sino son administradas y decididas por las organizaciones, son por ende las organizaciones quienes ven que es lo que se debe realizar y mantener para contribuir con el personal que labora en la empresa, es por ello que los factores higiénicos no están administrados por los individuos de manera particular. Principalmente dentro de los factores higiénicos se hallan; beneficios sociales, salario, tipo de dirección o supervisión que los trabajadores suelen recibir de sus superiores, políticas y directrices de la empresa, condiciones físicas y ambientales de trabajo, clima de relacional entre la organización y los individuos que laboran dentro de la misma, reglamentos internos, entre otros. Los factores externos son aquellos que se encuentran en el ambiente externo que compete a la persona.

### **Factores motivacionales o factores satisficentes**

Estos factores se encuentran relacionados en cuanto a cargos y naturaleza de las actividades particulares a realizar. Por eso los factores motivacionales dependen del trabajador y de nadie más, puesto que está relacionado con lo que realiza el individuo y como lo realiza.

Dentro de los factores motivacionales están involucrados aquellos sentimientos que se refieren al crecimiento individual, no solo eso, sino también al reconocimiento profesional, a la necesidad de autorrealización y dependen de forma específica, de los trabajos que la persona realice. Generalmente los cargos y tareas se han diseñado y se han definido con el fin de atender los principios de eficiencia y economía, de forma que los aspectos de desafío y oportunidad para ejercer la creatividad individual se suprimen, por lo tanto, las personas no pueden ejercer una labor en la cual su creatividad sea libre. Según las investigaciones realizadas por Herzberg y de acuerdo a lo antes mencionado, se pierde el significado psicológico de las labores y funciones que la persona realiza, esta tendencia llega a tener un efecto desmotivador, provoca

apatía, también puede provocar desinterés y una falta de sentido psicológico, esto se debe a que la organización empresarial no le ofrece más que un lugar adecuado para realizar su labor, aunque en ciertas ocasiones tampoco se encuentre con tal lugar decente para la realización de su trabajo

Hernández (2006) investiga la teoría de los 2 factores de Herzberg, los factores satisfactores e insatisfactores, y los explica de la siguiente manera:

- a. La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo que el individuo desempeña; son los factores motivacionales o satisfactores.
- b. La satisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente laboral, salario, beneficios recibidos, supervisión, compañeros y contexto en general que rodea el cargo ocupado; son los factores higiénicos o insatisfactores.

Herzberg (1961, citado por Hernández, 2006) sugiere el “enriquecimiento de las tareas” al cual llama también “enriquecimiento del cargo”. Este enriquecimiento de las actividades laborales está basado en; sustituir de manera constante actividades sencillas y propias de la labor específica por otras actividades de mayor complejidad, el objetivo es conseguir el crecimiento del trabajador de forma individual, para ello se le ofrecen condiciones de desafío y de satisfacción laboral en el cargo que desempeñan, no solo es realizar su labor sino también darle constantemente retos que lo ayuden a desenvolverse de una mejor manera y posteriormente le generen un crecimiento personal que lo ayude y así, ayudar también a la empresa. De esta forma, el enriquecimiento de las actividades va a depender del desarrollo de cada persona, del crecimiento particular de cada individuo según su labor específica, el cual debe realizarse teniendo en cuenta cuales son aquellas características específicas de manera individual de cada colaborador.

Efectos altamente deseables trae consigo el enriquecimiento de las tareas, es decir, cuando un trabajador empieza a desarrollar su labor de manera más eficiente dará como resultado un desempeño mayor y por lo tanto, no solo el incremento de la motivación, sino también el incremento de la productividad, la reducción de

ausentismo, que es aquel momento en el cual el colaborador deja de lado su labor por considerarla monótona; esto también generará que no hayan tantas faltas y algún tipo de retraso en el servicio que se realiza, además de la reducción de la rotación de los trabajadores o el retiro de algún empleado o varios puesto que los trabajos se realizarán de una mejor forma (Herzberg, 1961 citado por Chiavenato, 1998).

Herzberg ha recibido críticas por su teoría, uno de sus críticos ha sido Stephen Robbins, el cual explica a continuación sus desacuerdos con respecto a la teoría de Herzberg:

- a. Herzberg en cuanto a su procedimiento se encuentra limitado gracias a su metodología. Cuando van bien las cosas, las personas tienden a atribuirse el crédito de las cosas a sí mismos. Cuando las cosas suceden de forma contraria, entonces la culpa recaerá en el ambiente externo.
- b. Herzberg ha sido cuestionado en cuando a la confiabilidad de su metodología. Esto se explica porque si los clasificadores tienen que hacer interpretaciones entonces, lo más probable es que aquello que se halle estará contaminado por la interpretación puesto que una respuesta estará sujeta a un tipo de interpretación mientras que otra similar será interpretada de manera diferente.
- c. La teoría nos muestra una explicación sobre satisfacción laboral. Sin embargo, esta no es una teoría acerca de la motivación.
- d. Para Herzberg entiende que hay una relación existente entre satisfacción y productividad. Sin embargo, la metodología de la investigación no buscó la productividad, sino tan solo, la satisfacción.
- e. La investigación realizada previamente no es consistente con la teoría. Las variables situacionales son ignoradas dentro de la teoría de la motivación e higiene.

Herberg (1961), nos muestra que a través de su teoría se puede estudiar aquellos factores motivacionales, así como los factores higiénicos como

satisfacientes e insatisfacientes, mismos que podrían mantenerse en una empresa, asimismo, explica también que la persona tiene la capacidad de aceptar retos, esto claro esta solo es posible en cuanto las tareas que se le incrementen vayan de acuerdo a su capacidad, sin embargo, si esta resolución no se acompaña de algún tipo de recompensa el trabajador evidentemente se podría desmotivar e inclusive frustrar, deben entonces haber medios para que la persona desarrolle su labor de acuerdo a sus capacidades específicas, teniendo en cuenta que los factores motivacionales son importantes para que este desarrollo individual sea cada vez mejor. Una teoría que confirma el sentido que posee el reconocimiento de aquellos individuos que trabajan en una empresa, es así como se explica la teoría de la motivación.

Es por lo mencionado anteriormente que usar esta teoría para crear programas y planes para evaluar el desenvolvimiento de cada persona que trabaja en una organización, aplicando el principio de reconocimiento apoyado por los supervisores, dicho de otra manera, los supervisores tienen que ser asertivos al momento de reconocer y apoyar a las personas que se encuentran bajo su supervisión, sino se cuenta con este apoyo resulta difícil poder obtener resultados que vayan de acuerdo a lo planeado.

### **2.2.3. Teoría de la Equidad de Adams**

Adams (1970, citado por Sánchez, 2012) postula que las personas que trabajan en las empresas suelen juzgar su labor por medio de la comparación de resultados, este juicio no solo proviene del empleado en cuanto su labor específica, sino también en cuanto a los resultados que se obtienen de ella, de la misma forma tienden a juzgar los resultados comparándolos con los resultados de otros trabajadores, por eso se puede entender que el juicio realizado de los resultados está en constante comparación con otros resultados.

La motivación es considerada dentro de la teoría de la equidad desde el punto de vista comparativo que se hacen las personas que trabajan en cierto lugar entre ellos. Es así que dentro de la conducta organizacional estas aplicaciones llegan a ser parte de la teoría del intercambio. Propone entonces la teoría de la equidad que los



trabajadores suelen sentirse motivados en mayor grado cuando la relaciones son más justas y más equitativas, de forma que cuando sucede alguna relación que se considere injusta o que no sea equitativa, esta pueda estar a bien modificarse. Por ello, según Furnham la teoría de la equidad está relacionada con el deseo de los individuos de evitar aquellos sentimientos negativos que nazcan de situaciones en las cuales se los trate de forma injusta o sin equidad.

Dentro de la teoría de la equidad podemos observar que los individuos suelen hacer algún tipo de comparación, no solamente entre ellos, sino también con otras personas, estas comparaciones se realizan según 2 variables; en cuanto a los resultados (retribuciones y beneficios) y en cuanto a las aportaciones (habilidades y esfuerzos). Según las primeras variables, estas están referidas a lo que los trabajadores creen que no solamente ellos, sino también los demás llegarán a obtener de sus labores, esto incluye la remuneración, el prestigio o las prestaciones. En cuanto a las segundas variables, están hacen referencia a las aportaciones que creen hacer los trabajadores, no solamente ellos, sino también, las demás personas que trabajan ahí, incluido el tiempo que se trabaja, el esfuerzo realizado, la cantidad de unidades que se han producido o las habilidades que se han empleado para hacer su labor específica (Furnham, 2004, citado por Sánchez, 2012).

Por lo tanto, no es una sorpresa que los trabajadores de una organización estén en desacuerdo con aquello que se entiende como injusto o justo dentro de las actividades laborales. Por consiguiente, la equidad se experimenta de forma no objetiva, es decir, esta es subjetiva, es por ello que se vuelve más susceptible ante el influjo de agentes que refieren a la personalidad.

Para Goodman (1974) existen 4 formas en las cuales se puede definir la comparación que las personas hacen al interior de una empresa, las cuales se explican a continuación:

- a. Uno mismo, hacia dentro: esta comparación la realiza el trabajador en cuanto las experiencias de los demás compañeros que ocupan distintos puestos al interior de la empresa en la cual se encuentra actualmente.

- b. Uno mismo, hacia fuera: dentro de esta forma de comparación, el trabajador se compara con un agente exterior a la organización actual en cuanto a situaciones o cargos.
- c. Otros, dentro: la comparación aquí se realiza entre otros empleados que laboran en la misma empresa, es decir, se compara a los demás trabajadores o grupos de trabajadores.
- d. Otros, fuera: dentro de esta, se formula se formula una comparación de los trabajadores o grupos de trabajadores que se hallan fuera de la empresa del colaborador.

La comparación que hacen los trabajadores en cuanto sus resultados y aportes se plantea dentro de la teoría de la equidad, estas comparaciones se realizan con otros individuos con respecto a proporciones. Es decir, las proporciones de resultados y de los aportes que realiza el colaborador están sujetas a la comparación con los resultados y los aportes que realizan otros individuos, para Furnham estas comparaciones se pueden traducir en 3 estados de manera específica, las cuales son; remuneración excesiva, remuneración insuficiente, remuneración justa.

Son 3 las preposiciones que se establecen en la teoría de la equidad con relación a una remuneración equitativa, es importante poder mencionar estas 3 preposiciones, puesto que hay distintas opiniones en cuanto a las investigaciones realizadas de equidad vs salario (Furnham, 2004), podemos encontrar entonces:

- a. Si su remuneración se realiza por hora, los trabajadores que reciben salarios excesivos llegarán a producir más que los trabajadores que perciben un salario equitativo.
- b. Si la remuneración percibida es a destajo, los trabajadores que reciben una remuneración excesiva llegarán a producir menos unidades, sin embargo, la calidad de las mismas será mayor a comparación con los trabajadores que reciben una remuneración equitativa.

- c. Si su remuneración es por hora, los trabajadores que reciben un sueldo insuficiente tendrán una calidad o producción menor.

Tabla 2

*Posibles reacciones ante la inequidad percibida*

		TIPO DE REACCIÓN	
Tipo de reacción ante la inequidad	Posibles reacciones ante la recompensa excesiva	Posibles reacciones ante la recompensa insuficiente	
Interna y física	Trabajar más intensamente	Menor productividad	
Interna y psicológica	Disminuir el valor de la recompensa	Aumentar el valor de la recompensa	
Externa y física	Instar a la persona de referencia para que obtenga más	Negociar en busca de más; posiblemente renunciar	
Externa y psicológica	Cambiar a la persona de referencia	Cambiar a la persona de referencia	

Fuente: Keith Davis & John W. Newstrom, Comportamiento humano en el trabajo, México, Ed. Mc Graw Hill, año 2003, p. 146.

#### **2.2.4. Componentes de la Satisfacción Laboral**

Con respecto al concepto de satisfacción laboral Peiró (1986, citado por Sánchez, 2012) manifiesta que existen 2 aproximaciones, las cuales son: la unidimensional o global y la multidimensional:

- En cuanto a la 1era esta se encuentra centrada en la satisfacción laboral como la actitud personal hacia el trabajo de forma general, y aunque depende de ellas, esta no equivale a las facetas de esta.
- En cuanto a la 2da aproximación, la satisfacción laboral en aspectos específicos de la labor se encuentra determinada por distintas condiciones que le anteceden y cada una de estas facetas o aspectos de la labor pueden ser medidas de forma independiente. Sobresalen entonces las dimensiones que a continuación se mencionan:

- Satisfacción con el jefe.
- Satisfacción con la organización.
- Satisfacción con los colegas de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con los subordinados.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción de forma intrínseca en general.

Son muchos los autores que propusieron variadas dimensiones sobre la satisfacción laboral, sin embargo, una de las eximias proposiciones en cuanto a la satisfacción laboral la encontramos en la clásica de Locke (1976) el cual pone de manifiesto 9 dimensiones de la misma:

- Satisfacción con respecto al trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos).
- Satisfacción con la remuneración, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución).
- Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción).
- Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas).
- Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones).
- Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura).
- Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas);

- Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos).
- Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización).

## **2.2.5. Factores que influyen en la satisfacción laboral**

### **Satisfacción laboral y sexo**

Las investigaciones que se han realizado en Norteamérica demuestran que las mujeres suelen sentirse más contentas con su trabajo, sin embargo, también hay quienes no se sienten contentas con su trabajo. Según algunos de los resultados de dicha investigación demuestran que la insatisfacción laboral que tienen las mujeres con respecto a los hombres es mayor. El interés laboral de las mujeres tiende a ciertos aspectos específicos, dichos aspectos no resultan interesantes para el hombre. Uno de los ejemplos más concretos es cuando las mujeres tienen ciertas desventajas necesitan sentir gusto por su labor, no solamente eso, sino también estar acompañados de un buen jefe, a diferencia de lo hombres, que cuando tienen alguna desventaja se preocupan por encontrar la oportunidad de mostrar su utilidad, de forma que puedan tener la certeza de su trabajo. Otra cosa que también nos mostró este estudio es que las mujeres tienen una preocupación mayor por la calidad de las condiciones de su labor y por las relaciones interpersonales (Hernández, 2011).

Entre las personas que eligen una carrera en el mundo de los negocios empresariales o tan solo aquellos que trabajan para contribuir con los ingresos familiares las fuentes que llevan a la satisfacción suelen ser muy diferentes, no todas proceden de una misma fuente. Las mujeres profesionales tienen motivaciones y satisfacciones muy parecidas con las de los ejecutivos, puesto que suelen obtener una mayor satisfacción con su labor. Cabe resaltar que para las mujeres que también son madres el trabajo no es considerado como el factor principal de sus vidas, ya que se sienten realizadas desempeñando el papel de esposa, ama de casa y madre (Schütz, 1998, citado por Palma, 2004).

## **Satisfacción laboral y edad**

Al ingresar a un nuevo empleo, las personas encuentran su trabajo muy interesante, todo es novedoso, asimismo las exigencias que la empresa tiene para con el individuo son todavía muy bajas, es por esto que se puede observar un buen desempeño por parte de los nuevos colaboradores, y por consecuencia niveles muy altos de satisfacción laboral. En la medida que la edad de la persona va avanzando la labor llega a ser más rutinaria para el individuo, por consecuencia las exigencias laborales son más grandes, es por este motivo que el desempeño laboral desciende, de igual forma también el nivel de satisfacción se ve disminuido. Cuando se llega a la edad de 30 años, las personas tienen la oportunidad de hacer actividades laborales más ricas, obtener un mayor desempeño y mejores niveles de satisfacción en el trabajo. Llegado a los 60 años, las personas suelen experimentar que sus capacidades disminuyen, de esta manera el horizonte de actuación será más corto en esta etapa, es por ello que el realizar esfuerzos laborales estas también se verán menguadas. En consecuencia, la satisfacción laboral baja y el desempeño de las personas disminuye (Palma, 2004).

## **Satisfacción laboral y tiempo de trabajo**

Los factores que influyen para que una persona decida retirarse de una empresa pueden ser el nivel de satisfacción de las expectativas, a esto se le puede sumar las necesidades del colaborador, además de cómo se percibe la persona en cuanto a sus expectativas para ascender dentro de la empresa (March & Simon, 1977, citado por Álvarez, 2007).

Para Ross y Zander (1979, citado por Álvarez, 2007) existe una relación muy concreta entre la acción de una persona por permanecer en una labor específica y el nivel de satisfacción de las necesidades personales, así como de reconocimiento, de autonomía, el sentir que está realizando una labor muy importante y el ser evaluado de manera justa.

## **Satisfacción laboral y remuneración**

Existen muchos estudios que nos muestran que el tema del sueldo no contribuye tanto con la satisfacción del trabajador, sino que contribuye más aun con la insatisfacción de la persona que trabaja en determinada organización.

## **Satisfacción laboral y promoción**

Observamos que la productividad aumenta de forma considerable en las empresas que suelen tener como metodología laboral el ascenso de aquellas personas en función de las habilidades demostradas, no sucede de la misma manera en aquellas empresas en la cual los ascensos se realizaban dependiendo de la antigüedad de los individuos dentro de la organización, se veía en esta última que la productividad empresarial era muy pobre o casi nada (Stone, 1952 citado por Álvarez, 2007).

## **Satisfacción laboral y seguridad de empleo**

La persona que se halla segura en una empresa siente que es valorado por la organización a la cual pertenece, además de tener conocimientos y posibilidades de seguir conservando su trabajo.

## **Satisfacción laboral y condiciones de trabajo**

Investigaron en un proyecto cual era el nivel de satisfacción dentro del trabajo, además de las condiciones de la labor, en ella se pudo observar que a los empleados que se le proporcionó uniformes y quienes gozaban de un ambiente de comedor, se encontraban más satisfechos (Abrajan, Contreras y Montoy, 2011).

## **Satisfacción laboral y tipo de trabajo**

La empresa debe siempre tener un cuidado especial en la propia labor específica manteniendo su nivel intrínseco, es decir, hacia adentro, teniendo en cuenta la creatividad, así como el enriquecimiento laboral, la variedad y lo complejo de las

actividades. Diferentes investigaciones llegan a coincidir en cuanto que las tareas más difíciles, variadas y complejas suelen satisfacer en mayor medida al empleado, a diferencia de aquellas actividades de rutina las cuales no poseen mucha exigencia. De la misma forma, entre más cualificada sea la labor a realizar mayor será la satisfacción que pueda producirse en aquellos que desarrollan dicha labor.

Muchos son los aspectos que contribuyen con el tema de la satisfacción laboral, podríamos mencionar 3 de manera específica, como pueden ser la variedad, la autonomía y las oportunidades de desarrollo de aptitudes y habilidades de la persona de manera individual (Katz y Kahn, 1979, citado por Álvarez, 2007).

- Variedad: Motivación de sus capacidades, cierto nivel de responsabilidad y toma de decisiones son aspectos que los hombres continúan prefiriendo dentro del aspecto laboral.
- Autonomía: Se muestran mayores niveles de satisfacción según estudios realizados en trabajadores manuales puesto que poseen libertad para la elección de sus propios métodos y de sus ritmos laborales.
- Uso de habilidades y aptitudes. El aumento del grado de satisfacción laboral se puede dar gracias a la posibilidad de uso de las capacidades, las habilidades y las aptitudes que un individuo tenga en una labor desafiante por su grado de dificultad o de complejidad.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Palma (1999, citado por Hernández, 2011) afirma que la capacidad de la empresa de poder satisfacer las necesidades del empleado ejerce fuerte influencia en su satisfacción dentro del trabajo. Es por ello que afirma:

- Muchas son las evidencias que demuestran que los empleados que se encuentran insatisfechos suelen faltar al trabajo de forma más frecuente, además son aquellos trabajadores insatisfechos quienes generalmente renuncian.



- También se demuestra que los trabajadores con un nivel adecuado de satisfacción dentro del trabajo poseen una buena salud, asimismo pueden vivir mucho más tiempo.
- La satisfacción que se experimenta en el trabajo se ve reflejada en las vidas particulares de los trabajadores.

Dentro de los últimos años se ha ido elevando el interés por la satisfacción laboral ya que este factor constituye aquellos resultados empresariales que demuestran el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad que se alcanza por parte de organización, estos indicadores pueden ayudar mucho a las organizaciones, puesto que ellas pueden derivarse políticas y resoluciones organizacionales.

Todos los empleados tienen la capacidad de percibir con claridad cuán beneficioso, estimulante y además agradable ser parte de una labor conformada por un grupo de individuos que se conducen de buena forma, personas que se comprendan, que se llevan bien entre sí, las cuales se respeten, se comuniquen bien, que trabajen en equipo y en armonía. Dentro de un grupo humano de trabajadores, un buen ambiente laboral, además de un trato adecuado son indispensables para el logro de elevados rendimientos individuales y colectivos, así como los pulmones garantizan un buen funcionamiento de la respiración cuando tienen el oxígeno necesario, así también, el trabajo consciente de los jefes formara parte del logro de los empleados (Atalaya, 1999, citado por Hernández, 2011).

## **2.2.6. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral**

### **Nivel individual**

Nos manifiesta Johns (1988, citado por Hernández, 2011) que las personas que trabajan y describen sus labores como insatisfactorios suelen padecer varios síntomas e inclusive sufren algunos tipos de enfermedades de carácter físico. La relación que se haya entre la salud y la satisfacción no nos señala que una sea la causante de la otra. Aunque no se han hallado muchas evidencias para respaldar estas posturas, cabe señalar que las personas que se encuentran satisfechas con

labores particulares suelen tener actitudes más positivas ante la vida, esto realmente, no solo influye en la salud física sino también en la salud psicológica.

### **Nivel grupal**

Hulen (1966, citado por Hernández, 2011) afirma que aquellos trabajadores que tienen como referencia para la evaluación de su labor, los valores, así como, las normas de un grupo humano referencial específico, además de las particularidades socio-económicas del grupo donde trabaja, siendo aquellas referencias las que podrán emitir apreciaciones con respecto a la labor las que determinarán el nivel de satisfacción del trabajo.

### **Nivel organizacional**

Hernández (2011) afirma que la satisfacción laboral tiene una relación con el nivel ocupacional de la persona y que esta es similar al nivel que el individuo tiene dentro de la empresa. Muchos son los factores que pueden intervenir en esta relación o que pueden causarla, factores como la remuneración percibida, entre otras. Se puede mencionar en primera instancia a los profesionales, los gerentes, los dueños que pueden llegar a trabajar como gerentes o directivos, estos tienen la capacidad de gozar de una autonomía mucho mayor a los empleados que tienen un nivel menor. En segunda instancia los gerentes y profesionales suelen obtener reforzadores de manera intrínseca al hacer sus labores, esto no suele suceder con los empleados que se hallan en un nivel menor. Se puede concluir entonces que la autonomía le puede permitir a la persona focalizar sus esfuerzos en los trabajos que le puedan generar la satisfacción de sus necesidades de forma intrínseca. Esta forma de orientarse nos muestra un ingreso mayor, además que cuando la empresa toma posesión de un nivel más alto entonces le permite el logro de una satisfacción mayor.

#### **2.2.7. Procrastinación**

##### **Definiciones**

Antes el concepto de procrastinación se hallaba definida como la evasión o

perdida de cumplimiento de la obligación individual, de manera que esta conducta se llegaba a conocer como una cualidad perjudicial de la persona humana. Según manifestaba Ferrari & Tice (2007) al igual que Quant y Sánchez (2012) la procrastinación hace referencia al hecho de desplazar de manera voluntaria las tareas que deben ser proporcionadas en un lapso de tiempo determinado.

El termino procrastinar se encuentra definida como la acción de diferir y aplazar según lo manifiesta el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2012).

El término procrastinación para Ferrari (1995) tiene un origen latín, puesto que viene de la palabra latina procrastinare, que significa de manera literal dejar las cosas o posponer las mismas para días después. La procrastinación académica se reconoce entonces como realidad habitual en un 70% de los alumnos de universidad.

Mencionan Haycock, McCarthy y Skay (1998) que el término procrastinación se refiere a la actitud de la persona en cuanto tiende a aplazar el termino o la finalización de sus responsabilidades específicas, así como, de las tareas y decisiones que deben ser realizadas.

Es Schouwenburg (2004) el que menciona que la procrastinación viene del latín procrastinare (pro=adelante; crastinus= relacionado con el mañana), palabra latina que significa retrasar, aplazar, posponer, poner fuera o prolongar la ejecución de alguna actividad.

Mencionan Alexander y Onwuegbuzie (2007) que el acto de procrastinar se puede producir en cualquier tipo de tarea diaria, no obstante, cuando se trata de la procrastinación académica esta se da frecuentemente y resulta perjudicial para jóvenes estudiantes, así como para crecimiento académico y su posterior éxito estudiantil.

Es considerado por Milgram (2007) como un factor dominante que suele influir en la vida del individuo, se identifican aquí 5 categorías específicas de este efecto: procrastinación de las decisiones, procrastinación académica, procrastinación de la vida diariamente, procrastinación compulsiva y procrastinación neurótica.

La procrastinación es definida por Ferrari (1995) como la acción de postergar la entrega de alguna actividad, este aplazamiento de la entrega de las tareas tiene un estado de insatisfacción como resultado del mismo.

## 2.2.8. Teorías de la Procrastinación

### Teoría de Hsim & Nam

Existen postergadores no solamente activos, sino también pasivos según lo plantean Hsim & Nam (2005) estas pueden presentar distinciones en cuanto a los niveles afectivos, conductuales y cognitivos, estas son descritas de la siguiente manera:

- *Dimensión Afectiva:* Comprende no solamente las sensaciones sino también los sentimientos que la actividad produjese en el individuo. En cuanto a los niveles afectivos, los postergadores pasivos se sienten presionados al acercarse los días de plazo en la se deben entregar las tareas, las posibilidades de fallar por la desconfianza presente suelen inducir en el individuo sentimientos de depresión y culpa. Al contrario de los postergadores activos, los cuales trabajan por más que exista presión alguna. Estos por su parte cuando se encuentran con actividades de último momento, suelen sentir que los desafían y se motivan, aquellos sentimientos los ayudan a no decaer.
- *Dimensión Cognitiva:* Se refiere al grupo de creencias y de información que el individuo tiene sobre la actividad y su capacidad en cuanto a la tarea. Cuando se trata de los postergadores activos, la persona en cuanto al tema cognitivo, sabe que es consciente de sus postergaciones y la razón por la cual la posterga, de la misma forma tiene claro también que tiene las habilidades necesarias para ejecutar las actividades y que por lo tanto hay un plan para desarrollar estas tareas. Los postergadores pasivos, por el contrario, no poseen un plan para la acción que van a aplazar, tan solo no realizan la

actividad y tienen dudas sobre sus habilidades para alcanzar los resultados necesarios.

- *Dimensión Conductual:* Esta se refiere a la acción en la cual se involucran los individuos antes de la ejecución de alguna tarea o durante la misma. En cuanto los postergadores activos, estos no solo suelen ser persistentes, sino también suelen culminar las actividades en el último momento. Por otro lado, se suele apreciar que la postergación pasiva a nivel conductual se manifiesta cuando el individuo tiende a renunciar a una actividad o falla en culminar alguna tarea.

De esta manera son definidos los postergadores activos como aquellos que son capaces de tener decisiones de forma propicia. Enfocan su atención en tareas de mucha más importancia al suspender acciones de manera deliberada. Por otra parte, los postergadores pasivos son definidos de forma tradicional. Los postergadores pasivos, de manera cognoscitiva, no suelen pensar en aplazar las actividades que tengan que realizar, sin embargo, comúnmente sí suelen aplazar tareas, esto se debe a la incapacidad que tienen de tomar decisiones de forma rápida y a su accionar para finalizar la actividad con esa misma prontitud.

### **Teoría de Álvarez**

La Procrastinación se puede entender como un complejo desajuste de los comportamientos individuales, los cuales afectan en mayor o menor grado a un grupo de individuos de diversas edades, estatus y sexo. Esta se basa en aplazar de manera metódica las actividades que se tienen que realizar, actividades necesarias que tienen que ver con el crecimiento individual, sin embargo, se reemplazan por otras actividades que tienen menor importancia pero que resultan más placenteras de realizarse. Es asumida popularmente como simple pereza.

El procrastinador para Álvarez (2010) se adjudica un bajo autoconcepto, de manera que pospone la culminación de sus tareas puesto que considera que sus capacidades no son las necesarias para poder desarrollar una actividad académica de forma satisfactoria. La procrastinación, también es, postergar o evitar conscientemente aquello que se advierte como incómodo o desagradable.

Mencionan que, en los ambientes clínicos Díaz, Argumendo y Calderón (2005) se centran en investigar las distinciones de los comportamientos de procrastinación y postergación, en cuanto a las conductas de postergación; estas son aplazamientos de tareas con el fin de priorizar alguna actividad mucho más productivas en esos momentos, la cual no es un perjuicio para el individuo. Con respecto a las conductas de procrastinación; esta es un desorden clínico el cual se caracteriza por la intencionalidad de ejecutar alguna actividad y la carencia de inmediatez para poder iniciar la misma, para poder desarrollarla o para poder culminarla, y que mientras se procede a realizar la actividad se van generando sentimientos de inquietud, nerviosismo o desanimo.

### **Teoría de Tuckman**

Nos dice Tuckman (1990, citado por Quant y Sánchez, 2012) que la conducta procrastinadora se suele dar dentro de un periodo, el cual puede iniciar en determinado momento en la que el individuo la percibe de manera potencial como complicada, frente a la que crea una auto-realización, un ejemplo de ello, es cuando la persona se enfrenta a una situación que le genere sentimientos de ira, ansiedad o depresión, por lo cual prefiera evitar enfrentar la instancia que le parece complicada. También afirma que la procrastinación se encuentra relacionada con el rendimiento académico, la impuntualidad, la débil o baja autoestima, la depresión, la ansiedad y las dificultades para seguir instrucciones. También se informaron relaciones con ciertos modos específicos de pensar y de tomar decisiones (Balkis, 2006).

Tuckman distingue distintas clases de individuos que procrastinan:

- El pasivo o tradicional, el cual se paraliza debido a su falta de decisión para actuar y terminar actividades en un tiempo determinado.
- El activo, el cual se beneficia de realizar sus trabajos, aunque este presionado por el factor tiempo y que llega a finalizar de manera exitosa lo que se ha propuesto.
- Procrastinación crónica, esta se refiere a la guía no adaptativa del individuo por el cual suele trascender todos los contextos y situaciones, para este tipo

de individuo la costumbre de procrastinar solo se realiza en situaciones determinadas, dentro de las cuales se encuentra la académica.

Para Álvarez (2010) son 3 los enfoques psicológicos por los cuales se puede explicar la procrastinación:

**a. Enfoque Psicodinámico**

Freud menciona que el papel de la angustia al evitar una tarea se explica en “Inhibidores, síntoma y angustia”, esta angustia se muestra como una indicación de alerta al yo, que va mostrando el material de manera inconsciente reprimido que surge luego de forma amenazante, de manera que cuando se detecta, el yo despliega una cantidad variada de mecanismos de defensa que puedan permitirle eludir aquella tarea específica.

**b. Enfoque Conductual**

Skinner nos dice que una conducta se sostiene cuando la misma se refuerza, de manera que las conductas se mantienen por sus resultados. Sin embargo, se suele procrastinar porque se ha tenido éxito, es por ello que el individuo se inclina a volver a realizar aquella conducta que ha sido reforzada, puesto que lo que está sucediendo en el entorno le ha permitido a la persona desarrollar conductas procrastinadoras. Al final, la procrastinación se entiende como la conducta de fuga o evitación la cual se ha ido condicionando a través del tiempo.

**c. Enfoque Cognitivo – Conductual**

Para Ellis y Knaus (1997) la procrastinación es causada por el sentimiento de temor de la persona, ya que tiene un autoconcepto equivocado de cómo debería terminar la adecuadamente su tarea (creencia irracional). El individuo suele plantearse metas altas e irreales, lo cual conlleva al fracaso, de esta manera al intentar tranquilizar las consecuencias irracionales, se demora en iniciar una tarea hasta que no sea completada de manera adecuada. Es así, que se evade cuestionar las capacidades y habilidades necesarias para poder llevar a cabo la tarea específica.

## **2.2.9. Modelos teóricos de Procrastinación**

### **Modelo de Ferrari**

Según Ferrari (1992, citado por Álvarez, 2010) la procrastinación se puede describir de 3 formas, estas son las siguientes:

- **Procrastinación por activación**

Dentro de este tipo de procrastinación se puede mencionar que existen individuos que suelen presentar particularidades específicas como son la rebelión ante la autoridad, la búsqueda de sensaciones, pobre autocontrol y extroversión. Es por ello que, aquellos individuos que suelen presentar estas particularidades mencionan que su labor es mucho mejor bajo presión, de manera que suelen postergar actividades y se fuerzan a trabajar en contra del reloj, de manera que aquella sensación les exige un esfuerzo mayor para lograr sus objetivos.

- **Procrastinación por evitación**

Las personas dentro de este tipo de procrastinación poseen un deseo muy fuerte de cumplir aquellas expectativas, no solamente individuales, sino también las que se encuentran en su entorno, sin embargo, les suele producir ansiedad y temor la idea de fallar, puesto que suelen apreciar la actividad a realizar como complicada y por consecuencia llegan a no querer hacerla. La procrastinación dentro de los 2 casos se convierte en una herramienta que refuerza la misma, en la cual, frente a la preocupación extrema que se suele generar por el plazo de tiempo en la cual se tiene que entregar la labor, se trata de reducir aquella experiencia subjetiva negativa por medio de la acción de procrastinar. A través de esta acción se desea aliviar la ansiedad que se ha producido, sin embargo, esto termina por reforzar los comportamientos evitativos, y aunque con la evitación se llega a alcanzar alguna reducción de la ansiedad, el patrón de evitación de la actividad persistirá.



El miedo a equivocarse se menciona aquí, ya que, generalmente el miedo suele producir actitudes evitativas, miedo de no alcanzar logros o equivocarse, estas son consideradas resultado de las conductas evitativas. También se puede mencionar que evitar tareas aversivas, las cuales no se realizan pues se perciben como tareas difíciles, aburridas o pesadas puesto a que se les atribuyen mucho esfuerzo, y suelen producir una ansiedad mayor, es así que, entre más frustrante, aburrida y difícil sea percibida la actividad a realizar, más probabilidad habrá que esta actividad sea aplazada. Los pensamientos irracionales y la procrastinación, en última instancia, son consideradas como un rasgo o hábito, que se derivan de manera especial de un pensamiento auto-derrotista. Esta creencia describe que hace cosas en un nivel eximio y por consecuencia no llega a realizar nada.

- *Procrastinación en la toma de decisiones*

Es descrita, esta clase de procrastinación, como el retraso de forma consciente para la toma de decisiones las cuales se perciben de forma estresante, en una situación específica. El proceso para la toma de decisiones involucra para el procrastinador la búsqueda de información acerca del tema que decidirá, puesto que de esta manera se llegan a minimizar los riesgos y se logran tener mayores certezas. Este tipo de individuos suelen tener un concepto de sí mismo muy bajo, así mismo suelen dudar del desempeño que puedan tener.

## **Modelo de Álvarez**

Álvarez (2010) señala que hay 2 formas de procrastinación, las cuales se pueden entender de la siguiente manera:

- a. Procrastinación General: Aquel que tiende a evitar o demorar actividades en general que tienen que ser culminadas un periodo de tiempo determinado.
- b. Procrastinación Académica: Aquel que tiende a permanentemente sino es en todas las oportunidades a aplazar las actividades académicas que se les otorga a los estudiantes.

## Modelo de Sapadyn

Sapadyn (2005) clasifica a los procrastinadores en 6 tipos distintos:

- **Perfeccionistas:** Aquellos que desean que cada uno de los proyectos a realizar lleguen a ser perfectos, sin embargo, esta idea los congela ya que experimentan temor por no conseguir el fin irreal propuesto, por más que sean los mismos individuos los que se hayan trazado tales objetivos.
- **Soñadores:** Estos son los que llegan a sufrir el pensamiento mágico; todo va a salir bien, sin embargo, no se preocupan en hacer nada para alcanzar sus metas.
- **Generadores de Crisis:** Por lo general son aquellos que bajo presión suelen trabajar mejor, sin embargo, siendo más específicos, prefieren generar crisis y protestar para no realizar ninguna de las tareas.
- **Atormentados:** El miedo no solo consume sus pensamientos, sino también, los impide realizar cualquier tarea, esto suele suceder mientras se encuentran imaginando o meditando los posibles escenarios de fracaso y desastre.
- **Desafiantes:** Dichos individuos se molestan por las tareas que se les han asignado, retoman el control de su vida al rechazar cualquier labor de manera oportuna y de forma cooperativa, o en todo caso de manera directa confrontacionalmente.
- **Sobrecargados:** Estos llegan a ser conocidos como; complacientes, este tipo de personas nunca dice no, por lo cual, toman responsabilidades tras responsabilidades sin ningún tipo de expectativas razonables por las cuales puedan lograr culminar alguna de estas tantas actividades.

### 2.2.10. Características de las personas procrastinadoras

Para Knaus (1997) los individuos que tienden a postergar las cosas, poseen una serie de particularidades propias, las cuales se explican a continuación:

- Creencias irracionales: esta se basa en la autoimagen pobre que tienen los individuos que la padecen, así como, un concepto de sí mismo por el cual se ven incompetentes o inadecuados, para ellos el mundo que los rodea posee muchas exigencias por las cuales no se ven con la capacidad de cumplirlas.
- Perfeccionismo y miedo al fracaso: aplazar, así como justificaciones de los resultados finales por no contar con más tiempo, para dichos individuos esto vale como una excusa para poder evitar el temor a fracasar en actividades en las cuales no existen garantías de ser culminadas de manera exitosa. Aunque suelen ponerse objetivos irreales suelen ser individuos autoexigentes y perfeccionistas.
- Ansiedad y catastrofismo: la cantidad de labores supone una cantidad correlativa del nivel de ansiedad. La dificultad para tomar decisiones y la búsqueda de garantías de éxito antes de iniciar una tarea provoca finalmente sentimientos catastrofistas, y como resultado se sienten saturados e indefensos. Pueden sentir autocompasión, escudándose en que no son aptas para las exigencias del mundo que les ha tocado vivir.
- Rabia e impaciencia: el catastrofismo y las exigencias desproporcionadas provocan también rabia e impaciencia. Pueden surgir ideas del tipo «yo debería ser capaz de realizar esto solo» «¡qué idiota que soy!» o «¡no puedo tolerar esta ansiedad!». Estas personas perfeccionistas, al no cumplir con los objetivos que se han trazado, suelen mostrarse agresivos contra ellos mismos. Su rendimiento empeora pues terminan atrapados en círculo vicioso de enfado - rebelión.

- Necesidad de sentirse querido: esta particularidad explica que la motivación para hacer algún tipo de trabajo está basada en la retribución que se obtendrá, ya sea esta, la aceptación de las otras personas o en forma de amor. La idea o creencia que se encuentra como base es “todos deberían amarme para poder amarme a mí mismo”, es decir, la persona se ve validada en la medida que recibe atención y aceptación. Llegan a sentirse fuertes de manera psicológica en cuanto son recompensado sus demandas implícitas, por otra parte, si no obtienen lo que desean suelen sentirse invalidas. Es por estos motivos que con el fin de agradar a los demás suelen aceptar todo tipo de responsabilidades.
- Sentirse saturado: son incapaces de fijar prioridades cuando los trabajos se acumulan, lo cual produce en el individuo sentimientos de saturación, angustia, inmovilización, ansiedad, estrés, fracaso, indecisión e impotencia, de esta manera se ven encerrados en un círculo vicioso del cual les es muy difícil salir.

### **2.2.11. Factores asociados a la procrastinación**

#### **Procrastinación y sexo**

Álvarez (2010) señaló que los hombres presentan mayor procrastinación con 56,2%, sin embargo, las mujeres presentan 43,8%. Teniendo así que ambos géneros son procrastinadores, ya que muestran tal comportamiento, abarcando muchas de las tareas que se realizan diariamente, más de un tercio de la misma, estas actividades en las cuales se ocupan suelen ser; dormir, jugar, mirar la televisión o estar conectados en internet o redes sociales.

#### **Procrastinación y edad**

La procrastinación relacionada según Balkins y Duru (2009) con variables demográficas, nos muestran gracias a su estudio, una relación existente de manera negativa de la edad con respecto a la procrastinación, dicho de otra manera, la procrastinación tiende a disminuir con el aumento de la edad.

## **Consecuencias de la procrastinación**

Onwuwgbuzie (2004) menciona que la postergación innecesaria genera incomodidad. Bautista y Briceño (citado por Aranda, Gallardo, Hurtado y Montes, 2014) indican que la procrastinación suele generar consecuencias negativas, las cuales pueden ser: dificultades para controlar los impulsos, dificultades para la organización, ansiedad, depresión, distracción, la carencia de motivación, la indecisión, la desconfianza, el uso excesivo de sustancias, entre otras.

## **Procrastinación en el ámbito laboral**

Dentro del entorno organizacional afirma López (2013) es toda una realidad la procrastinación. Muchas son las organizaciones empresariales que no suelen afrontar la situación por la cual están pasando, asimismo, no toman decisiones y tampoco realizan las actividades que son necesarias, para desplazarlas a futuro y evadiendo cumplir las mismas.

El principal interesado en generar negocio y dinero es la organización empresarial, si en todo caso ellos recurren a la procrastinación, de la misma forma, la actitud del cliente tiende a procrastinar. Los clientes potenciales rondaran el medio empresarial, buscará información acerca de la misma, y paulatinamente buscara otras informaciones que lo llevaran a decidir, pero esta se realizaría de manera tardía. Además, ya que la procrastinación nunca termina, si se toma una decisión, la contratación de la misma se verá aplazada para días posteriores sin tener una idea clara de cuando se realizará. Mañana lo compro o después lo contrato, son frases por las cuales las organizaciones empresariales llegan a perder clientes en exceso, en casos más positivos, el tiempo para madurar la idea por parte del cliente, en situaciones más positivas, se verá extendida ampliamente o de forma innecesaria. Para simplificar estas ideas negativas en cuanto al hecho de procrastinar, si a la apatía de los clientes potenciales se le suma la carencia de iniciativas y el descontrol de ciertas empresas, tendremos como resultado reducciones de los niveles del negocio.

Soberanis (2013) afirma que los trabajadores inmersos en la costumbre de

procrastinar, llegan a presentar cuadros agudos de angustia, así como frustración y estrés, esto sucede cuando los tipos de solución, las cuales son indoloras y simplistas no llegan a darse como ellos lo esperan. Cuando experimentan resultados desfavorables, les suele costar mucho reconocer su participación en las mismas. De igual forma, les es difícil responsabilizarse de sí mismos y de los acontecimientos.

### **Relación entre satisfacción laboral y procrastinación**

Lowman (1997) afirma que la procrastinación o postergación crónica en el trabajo genera una serie de consecuencias negativas a nivel individual como: la evaluación de forma negativa de sus capacidades personales para poder culminar una tarea, sentimientos de infelicidad, también desarrollan comportamientos desadaptativos en el trabajo, asimismo se pueden ver resultados poco favorables en los equipos laborales, como en el ambiente familiar del trabajador, una baja satisfacción y clima labor.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METEDOLÓGICO**

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

#### **Tipo de investigación**

A continuación, la investigación que presentamos es no experimental transversal, puesto que busca observar las variables como se dan en su contexto natural, posteriormente serán analizados en un tiempo determinado y único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **Diseño de investigación**

A través de esta investigación se presenta un diseño correlacional, puesto que su propósito fue medir el grado de relación que existente entre 2 o más variables o conceptos (Alarcón, 1991).

Esquema:

M1      O1    r      O2

Donde:

M1: Muestra

O1: Variable Observada 1

O2: Variable observada 2

R: Relación

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población fue constituida por 100 empleados administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, de edades que estarán entre 18 y 64 años, de ambos sexos.



## **Muestra**

La muestra fue conformada por todos los empleados de una organización empresarial de servicios administrativos ubicada en Lima. Debido a que la población es pequeña, se empleará el muestreo de tipo censal, en el que todos los trabajadores pasarán a formar parte de la muestra (Trujillo, 1990).

### **a) Criterios de Inclusión**

- Trabajadores administrativos

### **b) Criterios de Exclusión**

- Personal operativo
- Las personas que no completen los cuestionarios o que no deseen participar.

## **3.3 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa, de tipo inversa entre la procrastinación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios administrativos, ubicada en Lima.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa, de tipo inversa entre la procrastinación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios administrativos, ubicada en Lima.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>2</sub>.** Existen diferencias estadísticamente significativas a nivel de la procrastinación en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, según género, edad, base de labores, tiempo de trabajo y expectativa de ascenso.

**H<sub>0</sub>.** No existen diferencias estadísticamente significativas a nivel de la procrastinación en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, según género, edad, base de labores, tiempo de trabajo y expectativa de ascenso.

**H<sub>3</sub>.** Existen diferencias estadísticas significativas a nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, según género, edad, base de labores, tiempo de trabajo y expectativa de ascenso.

**H<sub>0</sub>.** No existen diferencias estadísticas significativas a nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima, según género, edad, base de labores, tiempo de trabajo y expectativa de ascenso.

**H<sub>4</sub>:** Existe una relación significativa, entre las dimensiones de la procrastinación y los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa de servicios, ubicada en Lima.

**H<sub>0</sub>.** No existe relación significativa, entre las dimensiones de la procrastinación y los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una empresa de servicios, ubicada en Lima.

### **3.4. Variables - Operacionalización**

- Satisfacción Laboral
- Procrastinación

#### **Variables demográficas**

- Género
- Edad
- Permanencia en la empresa

### **Definición conceptual:**

- Satisfacción laboral: Actitud del empleado frente a las distintas condiciones de su propia labor (Palma, 1999).
- Procrastinación laboral: Plantean la existencia de postergadores activos y pasivos, los cuales presentan diferencias a niveles cognitivos, afectivos y conductuales (Hsim & Nam 2005).

### **Definición Operacional:**

- Satisfacción laboral: Puntaje obtenido en la Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma.
- Procrastinación: Puntaje obtenido en el Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP) de Adriana Parisi y Mary Paredes.

### **Indicadores**

Satisfacción laboral: Expresado por medio de:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

### **Áreas**

Procrastinación:

- Postergación pasiva
- Postergación activa cognitiva
- Postergación activa afectiva

### 3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

#### INVENTARIO DE POSTERGACION ACTIVA Y PASIVA EN EL ENTORNO LABORAL

##### Ficha Técnica:

Nombre Original	: Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP)
Autores	: Adriana Parisi y Mary Paredes
Año	: 2007
Objetivo	: Medir la Procrastinación en el contexto laboral, en sus connotaciones activa y pasiva.
Materiales	: Manual y protocolo
Administración	: Individual y colectiva, a individuos cuyas edades oscilen entre 18 y 59 años.
Categorías	: Postergación Pasiva - Postergación Activa
Dimensiones	: Postergación pasiva, postergación activa cognitiva, postergación activa afectiva.

**Base Teórica:** Existen postergadores no solamente activos, sino también pasivos según lo plantean Hsim & Nam (2005) estas pueden presentar distinciones en cuanto a los niveles afectivos, conductuales y cognitivos, estas son descritas de la siguiente manera:

- *Dimensión Afectiva:* Comprende no solamente las sensaciones sino también los sentimientos que la actividad produjese en el individuo. En cuanto a los niveles afectivos, los postergadores pasivos se sienten presionados al acercarse los días de plazo en la se deben entregar las tareas, las posibilidades de fallar por la desconfianza presente suelen inducir en el individuo sentimientos de depresión y culpa. Al contrario de los postergadores activos, los cuales trabajan por más que exista presión alguna. Estos por su parte cuando se encuentran con actividades de último momento, suelen sentir que los desafían y se motivan, aquellos sentimientos los ayudan a no decaer.

- *Dimensión Cognitiva:* Se refiere al grupo de creencias y de información que el individuo tiene sobre la actividad y su capacidad en cuanto a la tarea. Cuando se trata de los postergadores activos, la persona en cuanto al tema cognitivo, sabe que es consciente de sus postergaciones y la razón por la cual la posterga, de la misma forma tiene claro también que tiene las habilidades necesarias para ejecutar las actividades y que por lo tanto hay un plan para desarrollar estas tareas. Los postergadores pasivos, por el contrario, no poseen un plan para la acción que van a aplazar, tan solo no realizan la actividad y tienen dudas sobre sus habilidades para alcanzar los resultados necesarios.
- *Dimensión Conductual:* Esta se refiere a la acción en la cual se involucran los individuos antes de la ejecución de alguna tarea o durante la misma. En cuanto los postergadores activos, estos no solo suelen ser persistentes, sino también suelen culminar las actividades en el último momento. Por otro lado, se suele apreciar que la postergación pasiva a nivel conductual se manifiesta cuando el individuo tiende a renunciar a una actividad o falla en culminar alguna tarea.

**Administración:** Leer atentamente cada frase y marcar la alternativa que más te identifique.

### 3.6. Psicometría

- **Validez:** Se determinó la validez de criterio, relacionando la prueba de postergación con una prueba de orientación temporal. Los resultados muestran que las personas con postergación pasiva tienen una correlación positiva con la variable orientación hacia el pasado ( $r = 0,450$ ) y negativa con la variable orientación al futuro ( $r = -0,275$ ). Las personas con postergación activa tienen una correlación positiva con la orientación hacia el futuro y moderada con la orientación al pasado ( $r = 0,319$ ).
- **Confiabilidad:** Se determinó la confiabilidad por el método de consistencia interna, encontrándose lo siguiente:

Factor 1 a=0,840

Factor 2 a=0,813

Factor 3 a=0,690

Consistencia interna de la dimensión de postergación pasiva a= 0877

Consistencia interna de la dimensión de postergación activa a= 0,840

## **ADAPTACIÓN PILOTO PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN**

### **Validez de Contenido:**

#### **Coefficiente de validez de la prueba según V de Aiken**

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Así lo manifiesta Escurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del Inventario, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Afirma Escurra (1988, p. 108) que para que un ítem se considere válido, con un nivel de significancia de 0,05, es necesario contar con la aprobación de 8 jueces como mínimo (en el caso de que sean 10 jueces).

En la tabla 3, se muestran los resultados de la V de Aiken del Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP), los valores alcanzados indican que los 28 ítems poseen una adecuada validez de contenido.

Tabla 3

Validez de Contenido del Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP), según el Coeficiente V. de Aiken

ITEMS	TA	JUECES										(V) AIKEN	ITEMS	TA	JUECES										(V) AIKEN				
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10					
1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.9	16	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

**Coeficiente de validez según la Prueba Binomial**

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la Ho y la Ha:

**Ho:** La p es mayor a 0.05, por lo tanto, no hay concordancia entre los jueces y la prueba no tiene validez de contenido.

**Ha:** La p es menor a 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 4

*Validez de contenido de la Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP), según la Prueba Binomial*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Sig exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J2	Grupo 1	1	27	.96	.50	.000
	Grupo 2	0	1	.04		
J3	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J4	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J5	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J6	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J7	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J8	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J9	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J10	Grupo 1	1	28	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		

En la tabla 4, se puede observar que los resultados son menores a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 28 ítems tiene validez de contenido.



## Confiabilidad por Consistencia Interna

### Índice de Alfa de Cronbach

Para obtener la interpretación de resultados del Índice de Alfa de Cronbach, se establece la  $H_0$  y la  $H_a$ :

**$H_0$ :** el resultado es menor que 0.70, por lo tanto, la prueba no tiene confiabilidad por el método de consistencia interna.

**$H_a$ :** el resultado es igual o mayor que 0.70, por lo tanto, la prueba tiene confiabilidad por el método de consistencia interna.

Tabla 5

*Nivel de Confiabilidad del Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.831	28

En la tabla 5 se puede observar que los resultados son mayores a 0.70, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir, la prueba tiene confiabilidad por el método de consistencia interna.

## Baremos

Tabla 6

*Baremos Generales del Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP).*

CATEGORIAS	Pc	ACTIVA	PASIVA	PROCRASTINACION TOTAL	Pc
	1			0 a 4	1
	2	0 a 4		5 a 8	2
MUY BAJO	3	5 a 9	0		3
	4		1	9 a 16	4
	5	10 a 11	2 a 3	17 a 18	5
	10	12 a 13	4	19 a 20	10
BAJO	15	14	5	21 a 23	15
	20	15	6 a 7	24	20
	25	16	8	25 a 26	25
	30	17	9	27 a 29	30
	35		10 a 11	30 a 31	35
	40	18	12 a 14	32	40
	45	19		33 a 34	45
PROMEDIO	50		15	35 a 36	50
	55	20	16		55
	60	21		37 a 38	60
	65	22	17 a 18	39 a 41	65
	70		19	42	70
	75	23		43	75
	80	24 a 25	20 a 21	44 a 47	80
ALTO	85	26 a 27	22 a 24	48	85
	90	28 a 30	25 a 26	49 a 50	90
	95	31	27 a 28	51 a 52	95
	96		29	53 a 55	96
MUY ALTO	97	32	30 a 31		97
	98	33 a 36		56 a 61	98
	99	37 a más	32 a más	62 a más	99
Media		20.57	15.03	35.60	Media
D.S.		6.384	8.162	12.192	D.S.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC

### I. Ficha Técnica

Nombre Original	: Escala de satisfacción Laboral
Autora	: Sonia Palma Carrillo.
Particularidad	: Instrumento de exploración Psicológico.
Objetivo	: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Estructura	: La prueba tiene 7 factores:

- **Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales
- **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- **Factor III:** Políticas Administrativas
- **Factor IV:** Relaciones Sociales
- **Factor V:** Desarrollo Personal
- **Factor VI:** Desempeño de Tareas
- **Factor VII:** Relación con la Autoridad

### II. Características del Inventario

- Escala tipo Likert.
- Consta de 36 ítems.
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

### III. Calificación

El puntaje total resulta de la suma de las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores. Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

**Distribución de ítems:**

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Tabla 7  
Categorías Diagnósticas Escala SL – SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							PT
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
ALTA	18	23	19	29	29	29	29	168
	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +
PARCIAL	20	15	20	17	26	26	25	149
SATISFACCIÓN	a	a	a	a	a	a	a	a
LABORAL	22	17	22	18	28	28	28	167
REGULAR	15	9	15	12	19	20	19	112
	a	a	a	a	a	a	a	a
	19	14	19	16	25	25	24	148
PARCIAL	11	7	11	8	14	14	14	93
SATISFACCIÓN	A	a	a	a	a	a	a	a
LABORAL	14	8	14	11	18	19	18	111
BAJA	10	6	10	7	13	13	13	92

#### IV. Interpretación

##### **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

##### **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Factor III: Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Factor IV: Relaciones Sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Factor V: Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Factor VI: Desempeño de Tareas**

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Factor VII: Relación con la Autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## V. Baremos

Tabla 8

*Normas Percentilares Escala SL - SPC (Muestra = 952)*

PC	FACTORES							PUNTAJE TOTAL	PC
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10
5	9	5	10	14	17	16	103	5	5
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4
3	9	4	9	16	14	95	3	75	3
2	7	4	9	11	15	13	89	89	2
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1

## ADAPTACIÓN PILOTO PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

### Validez de Contenido:

#### Coeficiente de validez de la prueba según V de Aiken

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Así lo afirma Ecurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del Inventario, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Ecurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, con un nivel de significancia de 0,05, es necesario contar con la aprobación de 8 jueces como mínimo (en el caso de que sean 10 jueces).

En la tabla 9 se observan los resultados de la V de Aiken de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, los valores alcanzados indican que los 36 ítems poseen una adecuada validez de contenido.



Tabla 9

Validez de Contenido de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, según el Coeficiente V. de Aiken

ITEMS	TA	JUECES										(V) AIKEN	ITEMS	TA	JUECES										(V) AIKEN			
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## Coeficiente de validez según la Prueba Binomial

Para conseguir la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la  $H_0$  y la  $H_a$ :

**$H_0$ :** La  $p$  es mayor a 0.05, por lo tanto, no hay concordancia entre los jueces y la prueba no tiene validez de contenido.

**$H_a$ :** La  $p$  es menor a 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 10

*Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, según la Prueba Binomial*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J2	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J3	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J4	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J5	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J6	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J7	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J8	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J9	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
J10	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		

En la tabla 10 se puede observar que los resultados son menores a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 36 ítems tiene validez de contenido.

## Confiabilidad por Consistencia Interna

### Índice de Alfa de Cronbach

Para conseguir la interpretación de resultados del Índice de Alfa de Cronbach, se establece la  $H_0$  y la  $H_a$ :

**$H_0$ :** el resultado es menor que 0.70, por lo tanto, la prueba no tiene confiabilidad por el método de consistencia interna.

**$H_a$ :** el resultado es igual o mayor que 0.70, por lo tanto, la prueba tiene confiabilidad por el método de consistencia interna.

Tabla 11

*Nivel de Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.910	36

En la tabla 11, se puede observar que los resultados son mayores a 0.70, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir, la prueba tiene confiabilidad por el método de consistencia interna.

## Baremos

Se establecieron baremos generales, como se verá en la tabla 12

Tabla 12

*Baremos Generales de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

CATEGORIAS	Pc	Condición Física	Beneficio Laborales	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño	Relación	Satisfacción Laboral	Pc
	1	1 a 5		1 a 6	1 a 5	1 a 12	1 a 11		1 a 71	1
	2				6	13 a 14	12 a 18	1 a 9	72 a 74	2
MUY BAJO	3	6 a 7		7		15	19	10 a 13	75 a 87	3
	4	8	1 a 4	8 a 9	7 a 10	16 a 18		14	88 a 101	4
	5	9	5	10 a 11		19	20 a 21	15	102 a 110	5
	10	10	6 a 7	12	11		22	16 a 18	111 a 113	10
BAJO	15	11	8	13 a 14	12	20	23	19	114 a 117	15
	20	12 a 13			13	21		20 a 21	118 a 121	20
	25	14	9	15		22			122 a 125	25
	30				14		24		126 a 127	30
	35	15		16				22	128 a 129	35
	40	16	10						130 a 131	40
	45			17		23	25		132 a 134	45
PROMEDIO	50	17	11		15				135 a 136	50
	55	18		18		24	26	23	137 a 141	55
	60								142	60
	65	19	12	19	16	25	27	24 a 25	143 a 144	65
	70		13						145 a 146	70
	75				17			26	147 a 149	75
ATO	80	20	14	20		26 a 27	28	27	150	80
	85	21	15	21	18	28	29		151 a 155	85

	90	22		22 a 23				28	156 a 158	90
	95		16	24	19	29		29	159 a 161	95
	96								162	96
MUY ALTO	97	23								97
	98		17							98
	99	24 a más	18 a más	25 a más	20 a más	30 a más	30 a más	30 a más	163 a más	99
Media		17.07	11.44	17.65	15.32	24.16	25.91	23.35	134.9	Media
D.S.		4.416	3.418	4.088	2.892	3.538	3.13	4.303	18.588	D.S.

### 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizará un estudio piloto a cincuenta administrativos de una Empresa de Seguridad de Santiago de Surco, para la realización del análisis de los datos se utilizó el paquete del programa estadístico SPSS 25.0.

#### 3.7.1. Estadística Descriptiva

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de cada una de las variables.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Para conocer que niveles se presentan con más frecuencia, tanto en la variable procrastinación y satisfacción laboral

### **3.7.2. Prueba de Normalidad**

- Prueba de Kolmogorov – Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

### **3.7.3. Estadística Inferencial**

- R de Spearman: Para determinar la relación entre la procrastinación y la satisfacción laboral (en caso que sea no paramétrico).

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## 4.1 Características sociodemográficas de la muestra

### 4.1.1 Distribución de la muestra según género

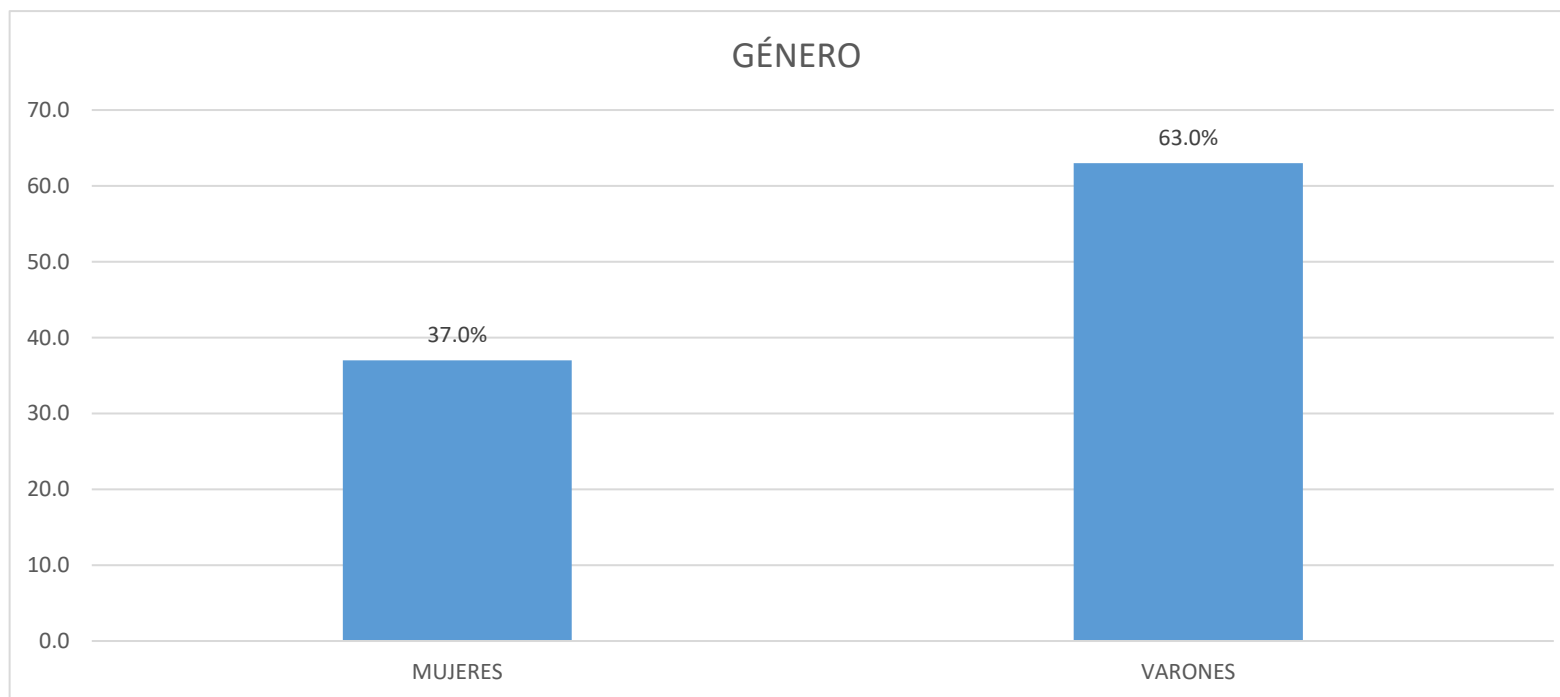
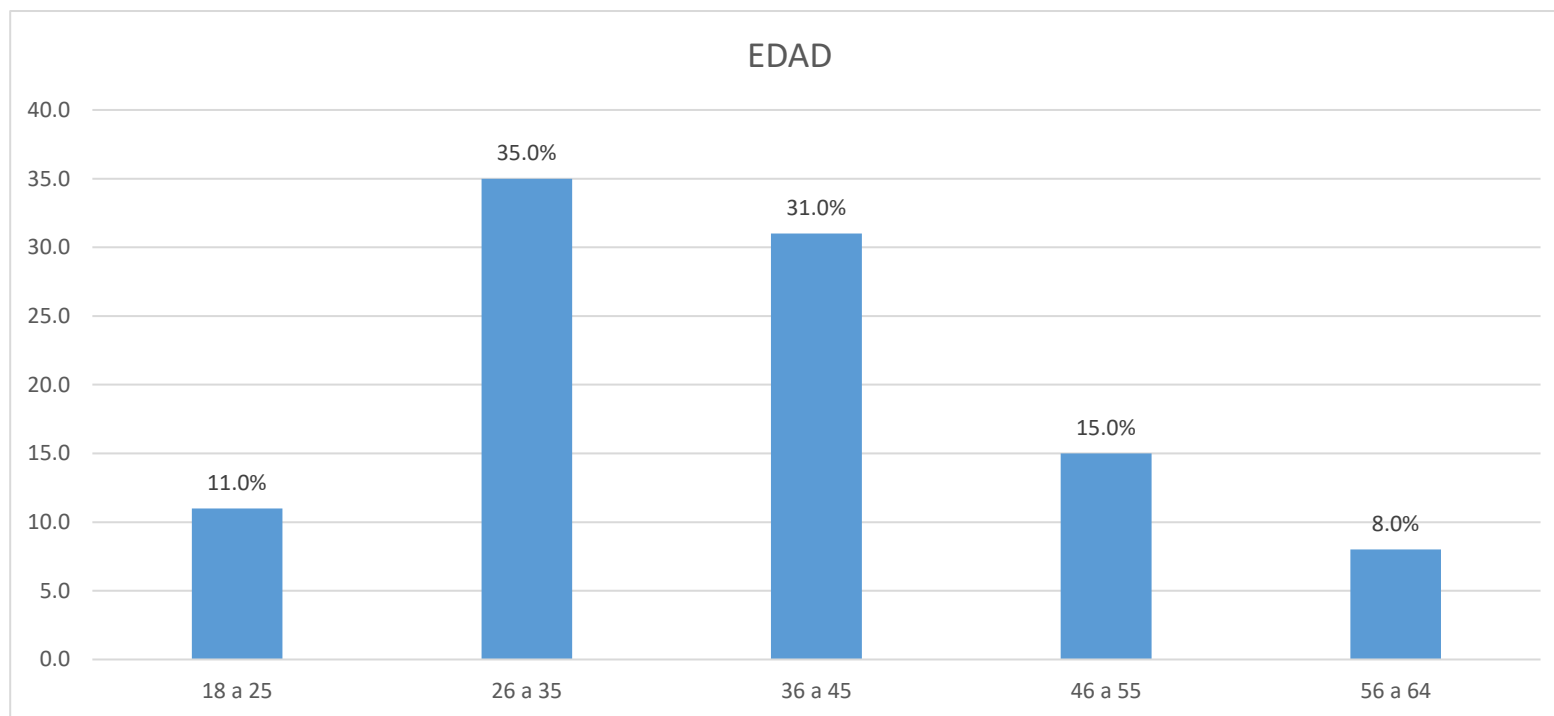


Figura 1. Distribución de la muestra según género

En la figura 1 podemos observar la distribución de la muestra según género, donde el 63% son varones y el 37% son mujeres.



#### 4.1.2 Distribución de la muestra según edad



*Figura 2.* Distribución de la muestra según edad

En la figura 2 podemos observar la distribución de la muestra según edad, donde el 11% tiene entre 18 a 25 años, el 35% tiene entre 26 a 35 años, el 31% tiene entre 36 a 45 años, el 15% tiene entre 46 a 55 años y el 8% tiene entre 56 a 64 años. La media de la muestra según edad es 38.14 años.

### 4.1.3 Distribución de la muestra según la base de labores

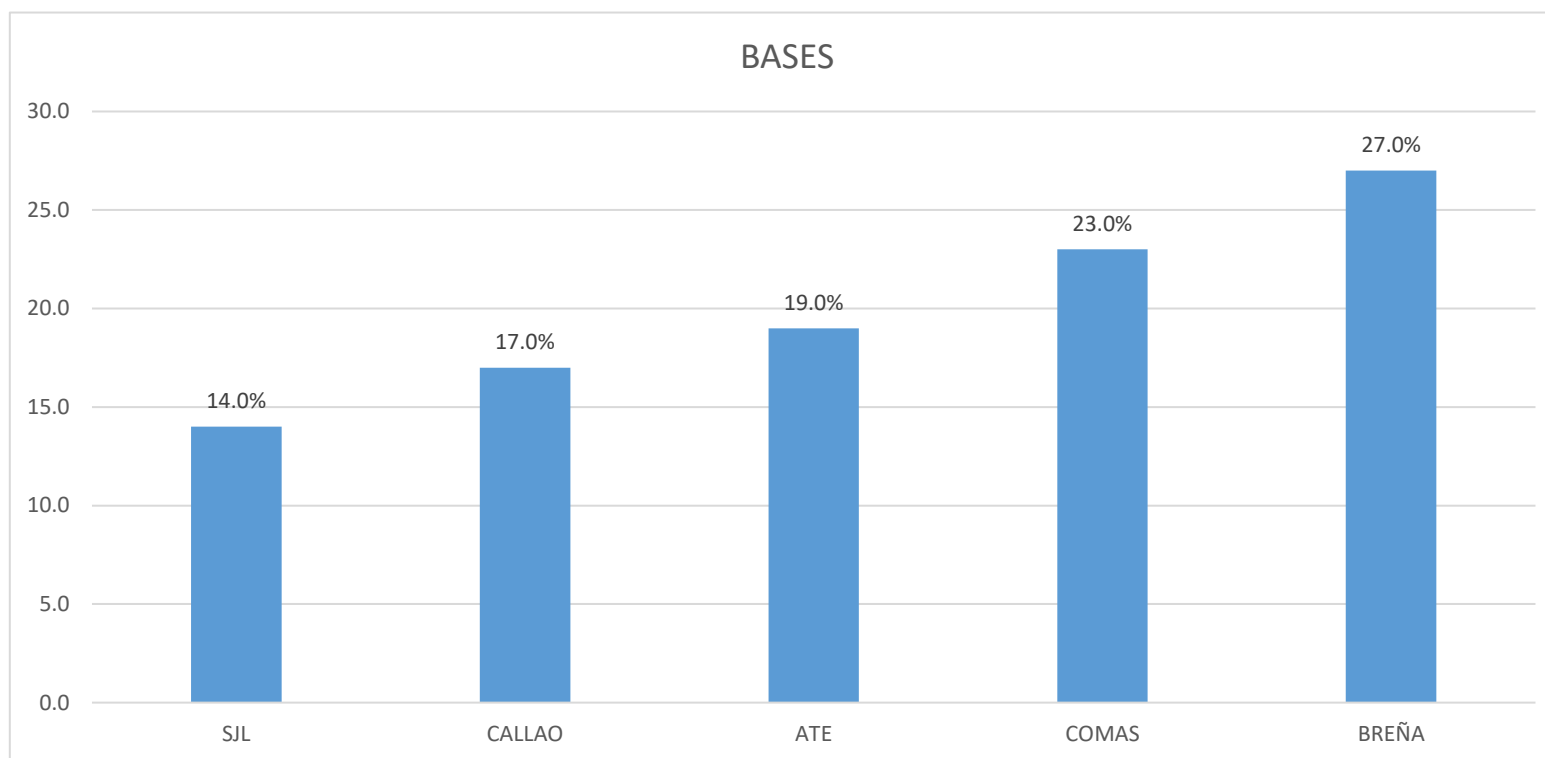
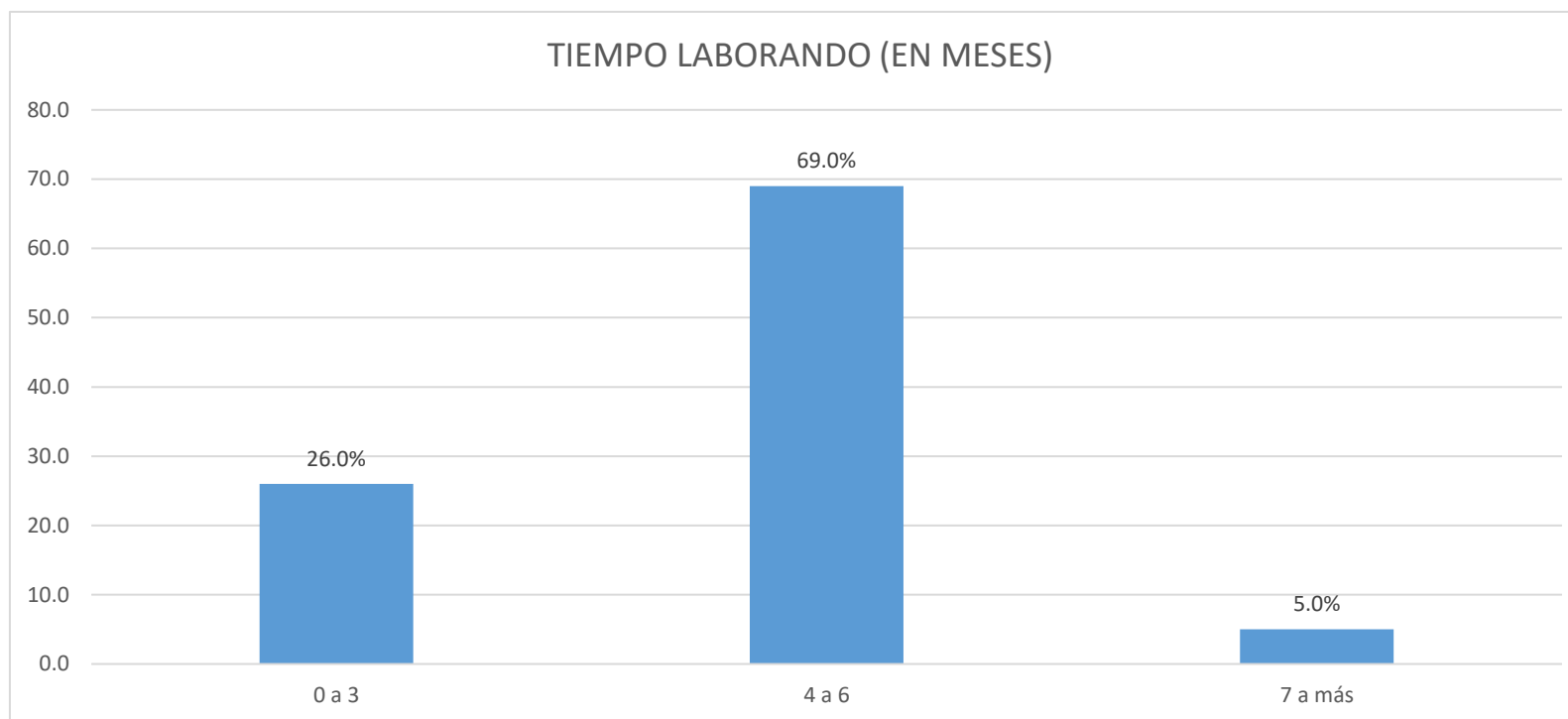


Figura 3. Distribución de la muestra según la base de su centro de labores.

En la figura 3 podemos observar la distribución de la muestra según la ubicación de la base de labores, donde el 14% se encuentra en San Juan de Lurigancho, el 17% en el Callao, el 19% en Ate, el 23% en Comas y el 27% en Breña.

#### 4.1.4 Distribución de la muestra según el tiempo laborando en la empresa



*Figura 4.* Distribución de la muestra según el tiempo laborando en la empresa

En la figura 4 podemos observar la distribución de la muestra de acuerdo con el tiempo laborando en la empresa, donde el 26% se encuentra entre 0 a 3 meses, el 69% entre 4 a 6 meses y el 5% de 7 a más meses.

#### 4.1.5 Distribución de la muestra según la expectativa de ascenso en la empresa

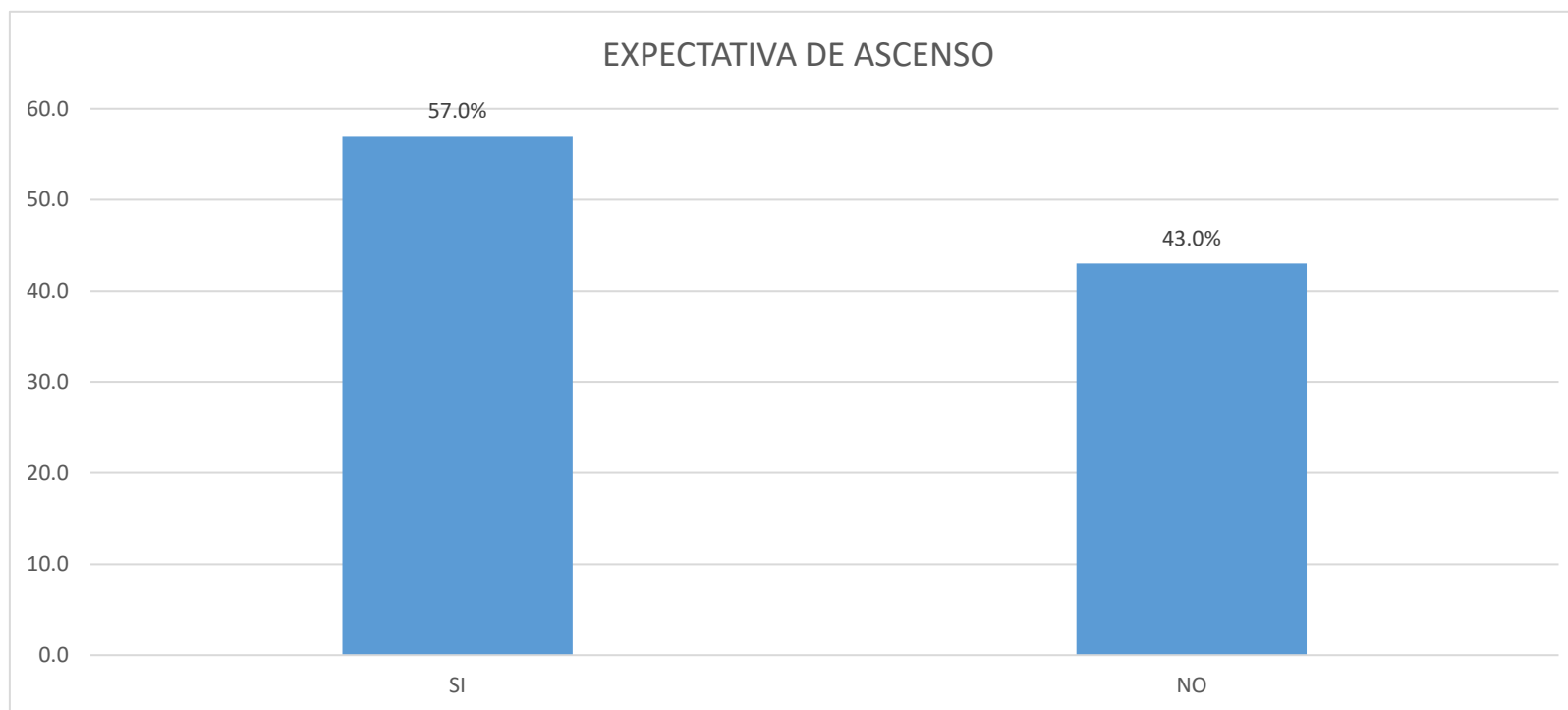


Figura 5. Distribución de la muestra según la expectativa de ascenso en la empresa

En la figura 5 podemos observar la distribución de la muestra de acuerdo la expectativa de ascenso en la empresa, donde el 57% sí manifiesta tener expectativas de ascender a un mejor puesto laboral, mientras el 43% manifiesta no tener expectativas de algún ascenso.

## 4.2. Análisis de postergación laboral

### 4.2.1. Estadísticos descriptivos de postergación laboral

Los puntajes de Asimetría nos muestran que ambas dimensiones (Postergación activa y Postergación pasiva) y la puntuación Total de Postergación laboral, tienen una distribución de datos Simétrica ya que los valores oscilan entre -0.5 y 0.5.

Los puntajes de curtosis nos muestran que la dimensión Postergación activa presenta una curva de tipo leptocúrtica, ya que su puntaje es mayor a 0.5, la dimensión Postergación pasiva presenta una curva de tipo platicúrtica (Aplanada) pues su puntaje es menor a -0.5 y la escala Total de Postergación laboral presenta una curva de tipo mesocúrtica, ya que el puntaje oscila entre -0.5 y 0.5.

Tabla 13

*Estadísticos descriptivos de Postergación laboral*

	POSTERGACIÓN ACTIVA	POSTERGACIÓN PASIVA	POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL
Media	20.57	15.03	35.60
Mediana	20.00	16.00	36.00
Moda	20	15	37
Desviación estándar	6.384	8.162	12.192
Asimetría	.280	.153	.147
Curtosis	.725	-.596	.047

En la tabla 13, podemos observar que la media de la escala Total de Postergación Laboral es 35.60, ubicada en el nivel Promedio. La media de la dimensión Postergación Activa es 20.57, mientras la media de Postergación Pasiva es 15.03, ambas ubicadas en el nivel Promedio.

#### 4.2.2. Frecuencias y porcentajes de postergación laboral

Tabla 14

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión Postergación activa*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	6	6.0
BAJO	12	12.0
PROMEDIO	55	55.0
ALTO	19	19.0
MUY ALTO	8	8.0
Total	100	100.0

En la tabla 14, se puede apreciar que el 55% de la muestra (55 sujetos) tienen un nivel Promedio en la dimensión Postergación activa, seguido de un 19% (19 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto.

Tabla 15

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión Postergación pasiva*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	6	6.0
BAJO	15	15.0
PROMEDIO	52	52.0
ALTO	18	18.0
MUY ALTO	9	9.0
Total	100	100.0

En la tabla 15, podemos observar que el 52% de la muestra (52 sujetos) tienen un nivel Promedio en la dimensión Postergación pasiva, seguido de un 18% (18 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto.

Tabla 16

*Frecuencias y porcentajes de Postergación laboral Total*

	Fr	%
MUY BAJO	6	6.0
BAJO	14	14.0
PROMEDIO	54	54.0
ALTO	17	17.0
MUY ALTO	9	9.0
Total	100	100.0

En la tabla 16, podemos observar que el 54% de la muestra (54 sujetos) tienen un nivel Promedio en el Total de Postergación laboral, seguido de un 17% (17 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto. Se encontró que el 26% de la muestra presenta Postergación laboral (Nivel Alto y Muy alto).

#### 4.2.3. Prueba de Normalidad de Postergación Activa y Pasiva

Para conseguir la interpretación de resultados de la Prueba de Normalidad, se establece la  $H_0$  y la  $H_a$ :

**$H_0$ :** La  $p > 0.05$ , es decir los datos tienen distribución normal.

**$H_a$ :** La  $p < 0.05$ , es decir los datos no tienen distribución normal.

Tabla 17

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Postergación laboral*

		ACTIVA	PASIVA	PROCRASTINACION LABORAL TOTAL
Parámetros normales	Media	20.57	15.03	35.60
	Desviación estándar	6.384	8.162	12.192
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.082	.089	.054
	Positivo	.082	.071	.054
	Negativo	-.062	-.089	-.035
Estadístico de prueba		.082	.089	.054
Sig. asintótica (bilateral)		,096	,051	,200

En la tabla 17, podemos observar que las dimensiones Postergación activa y pasiva, así como en la Postergación laboral Total la  $p > 0.05$ , por lo que se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ , es decir los datos tienen distribución normal.

### **4.3. Análisis de satisfacción laboral**

#### **4.3.1. Estadísticos descriptivos de Satisfacción laboral**

Los puntajes de Asimetría nos muestran que los factores Condiciones físicas, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Satisfacción laboral Total tienen una distribución de datos Asimétricamente negativa, ya que los valores son menores a  $-0.5$ , mientras el factor Beneficios laborales tiene una distribución de datos Simétrica pues el valor oscila entre  $-0.5$  y  $0.5$ .

Los puntajes de curtosis nos muestran que los factores Condiciones físicas, Beneficios laborales y Políticas administrativas presentan una curva de tipo Mesocúrtica ya que los puntajes oscilan entre  $-0.5$  y  $0.5$ , mientras los factores Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Satisfacción laboral total presentan una curva de tipo Leptocúrtica ya que los puntajes son mayores a  $0.5$ .



Tabla 18

*Estadísticos descriptivos de Satisfacción laboral*

	MEDIA	MEDIANA	MODA	DESVIACIÓN ESTANDAR	ASIMETRÍA	CURTOSIS
CONDICIONES FÍSICAS	17.07	18	20	4.416	-0.548	-0.366
BENEFICIOS LABORALES	11.44	12	10	3.418	-0.165	-0.259
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	17.65	18	20	4.088	-0.505	0.375
RELACIONES SOCIALES	15.32	16	16	2.892	-0.797	1.296
DESARROLLO PERSONAL	24.16	24	23	3.538	-0.558	0.976
DESEMPEÑO DE TAREAS	25.91	26	24	3.13	-1.32	4.213
RELACIONES CON LA AUTORIDAD	23.35	23	23	4.303	-0.931	1.497
SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	134.9	136	142	18.588	-0.83	1.31

En la tabla 18, podemos observar que la media de Satisfacción laboral es de 134.90, que la ubica en el nivel Promedio. Así mismo se puede apreciar que el factor Desempeño de tareas presenta el promedio más alto (25.91), mientras que el factor Beneficios laborales presenta el promedio más bajo (11.44).

### 4.3.2. Frecuencias y porcentajes de Satisfacción laboral

Tabla 19

*Frecuencias y porcentajes del factor Condiciones físicas y/o materiales*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	6	6.0
BAJO	16	16.0
PROMEDIO	41	41.0
ALTO	29	29.0
MUY ALTO	8	8.0
Total	100	100.0

En la tabla 19, podemos observar que el 41% de la muestra (41 sujetos) tienen un nivel Promedio en el factor Condiciones físicas y/o materiales, seguido de un 29% (29 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto.

Tabla 20

*Frecuencias y porcentajes del factor Beneficios laborales y/o remunerativos*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	7	7.0
BAJO	9	9.0
PROMEDIO	55	55.0
ALTO	16	16.0
MUY ALTO	13	13.0
TOTAL	100	100.0

En la tabla 20, podemos observar que el 55% de la muestra (55 sujetos) tienen un nivel Promedio en el factor Beneficios laborales y/o remunerativos, seguido de un 16% (16 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto.

Tabla 21

*Frecuencias y porcentajes del factor Políticas administrativas*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	7	7.0
BAJO	10	10.0
PROMEDIO	47	47.0
ALTO	28	28.0
MUY ALTO	8	8.0
Total	100	100.0

En la tabla 21, podemos observar que el 47% de la muestra (47 sujetos) tienen un nivel Promedio en el factor Políticas administrativas, seguido de un 28% (28 sujetos) de la muestra que presenta un nivel alto.

Tabla 22

*Frecuencias y porcentajes del factor Relaciones sociales*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	4	4.0
BAJO	18	18.0
PROMEDIO	55	55.0
ALTO	10	10.0
MUY ALTO	13	13.0
Total	100	100.0

En la tabla 22, podemos observar que el 55% de la muestra (55 sujetos) tienen un nivel Promedio en el factor Relaciones sociales, seguido de un 18% (18 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Bajo.

Tabla 23

*Frecuencias y porcentajes del factor Desarrollo personal*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	7	7.0
BAJO	13	13.0
PROMEDIO	47	47.0
ALTO	17	17.0
MUY ALTO	16	16.0
Total	100	100.0

En la tabla 23, podemos observar que el 47% de la muestra (47 sujetos) tienen un nivel Promedio en el factor Desarrollo personal, seguido de un 17% (17 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto.

Tabla 24

*Frecuencias y porcentajes del factor Desempeño de tareas*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	7	7.0
BAJO	7	7.0
PROMEDIO	53	53.0
ALTO	19	19.0
MUY ALTO	14	14.0
Total	100	100.0

En la tabla 24, podemos observar que el 53% de la muestra (53 sujetos) tienen un nivel Promedio en el factor Desempeño de tareas, seguido de un 19% (19 sujetos) de la muestra que presenta un nivel alto.

Tabla 25

*Frecuencias y porcentajes del factor Relación de la autoridad*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	7	7.0
BAJO	15	15.0
PROMEDIO	55	55.0
ALTO	12	12.0
MUY ALTO	11	11.0
Total	100	100.0

En la tabla 25, podemos observar que el 55% de la muestra (55 sujetos) tienen un nivel promedio en el factor Relación con la autoridad, seguido de un 15% (15 sujetos) de la muestra que presenta un nivel bajo.

Tabla 26

*Frecuencias y porcentajes del puntaje Total de Satisfacción laboral*

NIVELES	Fr	%
MUY BAJO	7	7.0
BAJO	14	14.0
PROMEDIO	55	55.0
ALTO	15	15.0
MUY ALTO	9	9.0
Total	100	100.0

En la tabla 26, podemos observar que el 55% de la muestra (55 sujetos) tienen un nivel Promedio en el puntaje Total de Satisfacción laboral, seguido de un 15% (15 sujetos) de la muestra que presenta un nivel Alto. Se encontró que el 21% de la muestra presenta Insatisfacción laboral (Niveles Bajo y Muy bajo).

#### **4.3.3. Prueba de Normalidad de Satisfacción laboral**

Para conseguir la interpretación de resultados de la Prueba de Normalidad, se establece la  $H_0$  y la  $H_a$ :

**$H_0$ :** La  $p > 0.05$ , es decir los datos tienen distribución normal, por tanto, se

emplearán estadísticos paramétricos.

**Ha:** La  $p < 0.05$ , es decir los datos no tienen distribución normal, por tanto, se emplearán estadísticos no paramétricos.

Tabla 27

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Satisfacción Laboral*

	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Absoluta	Positiva	Negativa		
CONDICIONES FISICAS	17.07	4.416	0.129	0.065	-0.129	0.129	,000
BENEFICIOS LABORALES POLITICAS	11.44	3.418	0.083	0.083	-0.078	0.083	,084
ADMINISTRATIVA	17.65	4.088	0.104	0.076	-0.104	0.104	,009
RELACIONES SOCIALES	15.32	2.892	0.136	0.077	-0.136	0.136	,000
DESARROLLO PERSONAL	24.16	3.538	0.112	0.082	-0.112	0.112	,004
DESEMPEÑO DE TAREAS	25.91	3.13	0.131	0.096	-0.131	0.131	,000
RELACION CON LA AUTORIDAD	23.35	4.303	0.157	0.08	-0.157	0.157	,000
SATISFACCION LABORAL TOTAL	134.9	18.588	0.079	0.049	-0.079	0.079	,130

En la tabla 27, podemos observar que en el factor Beneficios laborales y el puntaje Total de Satisfacción laboral  $p > 0.05$ , por lo que se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_0$ , es decir, es decir los datos tienen distribución normal, sin embargo en los factores Condiciones físicas, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relaciones con la autoridad, la  $p < 0.05$ ,

por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir los datos no tienen distribución normal, por tanto se emplearon estadísticos no paramétricos.

#### 4.4. Contrastación de la Hipótesis

##### 4.4.1. Relación entre postergación y satisfacción laboral

Tabla 28

*Correlación entre puntajes totales de Postergación y Satisfacción laboral*

		POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL
SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	Rho de Spearman Sig. (bilateral)	-,302** .002

En la tabla 28, existe una correlación altamente significativa, de tipo inversa y nivel moderado bajo, entre los puntajes totales de Postergación y Satisfacción laboral, puesto que el valor  $p$  (sig.) es menor a 0.05, es decir, a menor nivel de Postergación laboral es mayor el nivel de Satisfacción laboral y viceversa.

##### 4.4.2. Relación entre las dimensiones de postergación y satisfacción laboral

En la tabla 29, podemos observar que existe relación entre las dimensiones de Postergación y los factores de Satisfacción laboral. A continuación, se describirá lo hallado: Se halló una correlación significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Condiciones Físicas y/o Materiales y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Condiciones Físicas y/o Materiales, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Se halló una correlación significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la dimensión Postergación activa, es decir a menor puntuación en Beneficios Laborales y/o Remunerativos, es mayor la Postergación activa y viceversa.

Se halló una correlación significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Postergación laboral Total, es decir a menor puntuación en Beneficios Laborales y/o Remunerativos, es mayor la Postergación laboral Total y viceversa.

Se halló una correlación altamente significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Políticas Administrativas y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Políticas Administrativas, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Se halló una correlación altamente significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Políticas Administrativas y la Postergación laboral Total, es decir a menor puntuación en Políticas Administrativas, es mayor la Postergación laboral Total y viceversa.

Se halló una correlación altamente significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Relaciones Sociales y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Relaciones Sociales, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Se halló una correlación altamente significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Relaciones Sociales y la Postergación laboral Total, es decir a menor puntuación en Relaciones Sociales, es mayor la Postergación laboral Total y viceversa.

Se halló una correlación altamente significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Desarrollo Personal y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Desarrollo Personal, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Se halló una correlación significativa, de tipo inversa, de nivel bajo entre el factor Desarrollo Personal y la Postergación laboral Total, es decir a menor puntuación en Desarrollo Personal, es mayor la Postergación laboral Total y viceversa.



Se halló una correlación significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Desempeño de Tareas y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Desempeño de Tareas, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Se halló una correlación significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre el factor Relación con la Autoridad y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Relación con la Autoridad, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Se halló una correlación altamente significativa, de tipo inversa, de nivel moderado bajo entre la Satisfacción laboral Total y la dimensión Postergación pasiva, es decir a menor puntuación en Satisfacción laboral Total, es mayor la Postergación pasiva y viceversa.

Tabla 29

*Correlación entre las dimensiones de Postergación y Satisfacción laboral*

		Postergación Activa	Postergación Pasiva	Postergación Laboral
CONDICIONES FISICAS	Rho de Spearman	0.033	-,249*	-0.16
	Sig. (bilateral)	0.743	0.012	0.111
BENEFICIOS LABORALES	Rho de Spearman	-,208*	-0.185	-,232*
	Sig. (bilateral)	0.038	0.065	0.02
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	Rho de Spearman	-0.17	-,372**	-,354**
	Sig. (bilateral)	0.091	0	0
RELACIONES SOCIALES	Rho de Spearman	-0.094	-,307**	-,262**
	Sig. (bilateral)	0.35	0.002	0.008
DESARROLLO PERSONAL	Rho de Spearman	0.041	-,311**	-,197*
	Sig. (bilateral)	0.689	0.002	0.049
DESEMPEÑO DE TAREAS	Rho de Spearman	0.083	-,251*	-0.135
	Sig. (bilateral)	0.411	0.012	0.179
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Rho de Spearman	0.041	-,210*	-0.104
	Sig. (bilateral)	0.689	0.036	0.303
SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	Rho de Spearman	-0.072	-,379**	-,302**
	Sig. (bilateral)	0.477	0	0.002

### 4.4.3. Análisis comparativo entre las variables de estudio y las variables sociodemográficas

#### 4.4.3.1. Postergación y satisfacción laboral en función al género

Para conseguir la interpretación de los resultados de la U de Mann-Whitney, a nivel de los puntajes totales y dimensiones/factores de Postergación y Satisfacción laboral en función al género, se establece la Ho y la Ha:

**Ho:** La  $p > 0.05$ , es decir los puntajes son iguales

**Ha:** La  $p < 0.05$ , es decir los puntajes son diferentes

Tabla 30

*Puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función al género*

	POSTERGACIÓN ACTIVA	POSTERGACIÓN PASIVA	POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL
U de Mann-Whitney	1141.000	1135.500	1161.000
W de Wilcoxon	3157.000	1838.500	3177.000
Z	-.175	-.214	-.032
Sig. asintótica (bilateral)	.861	.830	.974

En la tabla 30, podemos observar que en las dimensiones (Postergación activa y pasiva) y el Total de Postergación laboral, p (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la Ha y se acepta la Ho, es decir no existen diferencias significativas a nivel del puntaje Total de Postergación laboral y sus dimensiones, en función al género.

Tabla 31

*Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función al género*

	Condiciones Físicas	Beneficios Laboral	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad	Satisfacción Laboral Total
U de Mann-Whitney	1117	911.5	951	972.5	1067	1138.5	1143	1018.5
W de Wilcoxon	3133	1614.5	1654	1675.5	1770	3154.5	1846	1721.5
Z	-0.347	-1.822	-1.538	-1.388	-0.707	-0.194	-0.162	-1.05
Sig. asintótica (bilateral)	0.728	0.068	0.124	0.165	0.479	0.846	0.872	0.294

#### 4.4.3.2. Postergación y Satisfacción laboral en función a la edad

Para conseguir la interpretación de los resultados de la Kruskal Wallis, a nivel de los puntajes totales y dimensiones/factores de Postergación y Satisfacción laboral, en función a la edad, se establece la  $H_0$  y la  $H_a$ :

**$H_0$ :** La  $p > 0.05$ , es decir los puntajes son iguales

**$H_a$ :** La  $p < 0.05$ , es decir los puntajes son diferentes

Tabla 32

*Puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la edad*

	POSTERGACIÓN ACTIVA	POSTERGACIÓN PASIVA	POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL
Chi- cuadrado	9.811	16.724	17.697
Gl	4	4	4
Sig. asintótica	.044	.002	.001

En la tabla 32, podemos observar que en las dimensiones Postergación activa, Postergación pasiva, así como en el puntaje total de Postergación laboral, la p (sig) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, es decir existen diferencias significativas a nivel de las dos dimensiones y el puntaje total de Postergación laboral en función a la edad.

Tabla 33

*Rango promedio del puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la edad*

	EDAD	N	Rango promedio
POSTERGACIÓN ACTIVA	18 a 25	11	75.68
	26 a 35	35	48.44
	36 a 45	31	44.71
	46 a 55	15	48.43
	56 a 64	8	51.19
POSTERGACIÓN PASIVA	18 a 25	11	74.68
	26 a 35	35	51.63
	36 a 45	31	41.16
	46 a 55	15	39.2
	56 a 64	8	69.69
POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL	18 a 25	11	79.73
	26 a 35	35	50.99
	36 a 45	31	40.84
	46 a 55	15	41.17
	56 a 64	8	63.13

En la tabla 33, se pueden apreciar los rangos promedio del puntaje Total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la edad, así se observa que quienes se encuentran entre 18 a 25 años puntúan más alto en Postergación activa, Postergación pasiva y en el puntaje total de postergación laboral.

Tabla 34

*Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la edad*

	Condiciones Físicas	Beneficios Laborales	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad	Satisfacción Laboral
Chi-cuadrado	0.862	0.554	2.843	12.9	2.44	2.88	4.094	4.917
Gl	4	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	0.93	0.968	0.584	0.012	0.655	0.578	0.393	0.296

En la tabla 34, se observa que en los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad y en el puntaje total de la Satisfacción laboral, la p (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la Ha y se acepta la Ho, es decir no existen diferencias significativas a nivel de seis factores y el puntaje total de Satisfacción laboral en función a la edad. Sin embargo, en el factor Relaciones Sociales la p (sig) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, es decir existen diferencias significativas a nivel de un factor (Relaciones sociales) de Satisfacción laboral en función a la edad.

Tabla 35

*Rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la edad*

CATEGORÍA	EDAD	N	Rango promedio	CATEGORIA	EDAD	N	Rango promedio
CONDICIONES FISICAS	18 a 25	11	49.18	DESARROLLO PERSONAL	18 a 25	11	46.64
	26 a 35	35	48.5		26 a 35	35	48.89
	36 a 45	31	53.34		36 a 45	31	54.98
	46 a 55	15	53.03		46 a 55	15	53.77
	56 a 64	8	45.31		56 a 64	8	39.38
BENEFICIOS LABORALES	18 a 25	11	46.5	DESEMPEÑO DE TAREAS	18 a 25	11	41.36
	26 a 35	35	49.2		26 a 35	35	51.39
	36 a 45	31	52.81		36 a 45	31	49.6
	46 a 55	15	50.23		46 a 55	15	59.57
	56 a 64	8	53.25		56 a 64	8	45.69
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	18 a 25	11	41.64	RELACION CON LA AUTORIDAD	18 a 25	11	40.95
	26 a 35	35	47		26 a 35	35	50.43
	36 a 45	31	56.1		36 a 45	31	52.84
	46 a 55	15	51.97		46 a 55	15	59.13
	56 a 64	8	53.56		56 a 64	8	38.69
RELACIONES SOCIALES	18 a 25	11	43.95	SATISFACCION LABORAL TOTAL	18 a 25	11	39.45
	26 a 35	35	39.97		26 a 35	35	47.34
	36 a 45	31	63.4		36 a 45	31	57.48
	46 a 55	15	57.33		46 a 55	15	55.8
	56 a 64	8	42.75		56 a 64	8	42.5



#### 4.4.3.3. Postergación y satisfacción laboral en función a la base de labores

Para conseguir la interpretación de los resultados de la Kruskal Wallis, a nivel de los puntajes totales y dimensiones/factores de Postergación y Satisfacción laboral, en función a la base de labores, se establece la Ho y la Ha:

**Ho:** La  $p > 0.05$ , es decir los puntajes son iguales

**Ha:** La  $p < 0.05$ , es decir los puntajes son diferentes

Tabla 36

*Puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la base de labores*

	POSTERGACION ACTIVA	POSTERGACION PASIVA	POSTERGACION LABORAL TOTAL
Chi- cuadrado	7.603	7.991	10.383
Gl	4	4	4
Sig. Asintótica	.107	.092	.034

En la tabla 36, podemos observar que en las dimensiones Postergación activa y Postergación pasiva, la p (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la Ha y se acepta la Ho, es decir no existen diferencias significativas a nivel de las dos dimensiones de Postergación laboral en función a la base de labores. Sin embargo, en el puntaje total de Postergación laboral la p (sig) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, es decir existen diferencias significativas a nivel del puntaje total de postergación laboral en función a la base de labores.

Tabla 37

*Rango promedio del puntaje Total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la base de labores*

BASE		N	Rango promedio
POSTERGACION ACTIVA	SJL	14	39.86
	CALLAO	17	49.97
	ATE	19	58.29
	COMAS	23	59.93
	BREÑA	27	42.83
POSTERGACION PASIVA	SJL	14	48.79
	CALLAO	17	43.62
	ATE	19	53.37
	COMAS	23	63.65
	BREÑA	27	42.50
POSTERGACION LABORAL TOTAL	SJL	14	43.57
	CALLAO	17	44.71
	ATE	19	56.53
	COMAS	23	64.63
	BREÑA	27	41.46

En la tabla 37, se puede apreciar el rango promedio del puntaje Total de Postergación laboral y sus dimensiones en función a la base de labores, así se observa que aquellos que laboran en la base ubicada en Comas, son quienes tienen un promedio mayor en el puntaje total de postergación laboral.

Tabla 38

*Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la base de labores*

	Chi-cuadrado	Gl	Sig. asintótica
CONDICIONES FISICAS	2.542	4	0.637
BENEFICIOS LABORALES	3.92	4	0.417
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	3.016	4	0.555
RELACIONES SOCIALES	10.529	4	0.032
DESARROLLO PERSONAL	1.609	4	0.807
DESEMPEÑO DE TAREAS	5.517	4	0.238
RELACION CON LA AUTORIDAD	4.235	4	0.375
SATISFACCION LABORAL TOTAL	2.92	4	0.571

En la tabla 38, se observa que en los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad y en el puntaje total de la Satisfacción laboral, la p (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ , es decir no existen diferencias significativas a nivel de seis factores y el puntaje total de Satisfacción laboral en función a la base de labores. Sin embargo, en el factor Relaciones Sociales la p (sig) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_o$  y se acepta la  $H_a$ , es decir existen diferencias significativas a nivel de un factor (Relaciones sociales) de Satisfacción laboral en función a la base de labores.

Tabla 39

*Rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la base de labores*

	BASE	N	Rango promedio		BASE	N	Rango promedio
CONDICIONES FISICAS	SJL	14	53.14	DESARROLLO PERSONAL	SJL	14	54.71
	CALLAO	17	44.82		CALLAO	17	55.65
	ATE	19	57.92		ATE	19	51.74
	COMAS	23	51.52		COMAS	23	46.24
	BREÑA	27	46.61		BREÑA	27	47.83
BENEFICIOS LABORALES	SJL	14	48.5	DESEMPEÑO DE TAREAS	SJL	14	63.68
	CALLAO	17	62		CALLAO	17	54.06
	ATE	19	45.82		ATE	19	53.26
	COMAS	23	45.78		COMAS	23	43.98
	BREÑA	27	51.61		BREÑA	27	45.04
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	SJL	14	50.36	RELACION CON LA AUTORIDAD	SJL	14	51.04
	CALLAO	17	57.79		CALLAO	17	50.59
	ATE	19	53.92		ATE	19	61.92
	COMAS	23	50.78		COMAS	23	46.65
	BREÑA	27	43.33		BREÑA	27	45.41
RELACIONES SOCIALES	SJL	14	44.21	SATISFACCION LABORAL TOTAL	SJL	14	51.07
	CALLAO	17	61.06		CALLAO	17	54.88
	ATE	19	63.58		ATE	19	57.95
	COMAS	23	47.8		COMAS	23	47.28
	BREÑA	27	40.2		BREÑA	27	44.94

En la tabla 39, se pueden apreciar los rangos promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la base de labores, así se observa que quienes laboran en la base de Ate, tienen un promedio mayor en el factor Relaciones sociales de la Satisfacción laboral.

#### **4.4.3.4. Postergación y Satisfacción laboral en función al tiempo laborando en la empresa**

Para conseguir la interpretación de los resultados de la Kruskal Wallis, a nivel

de los puntajes totales y dimensiones/factores de Postergación laboral y Satisfacción laboral en función al tiempo laborando en la empresa, se establece la Ho y la Ha:

**Ho:** La  $p > 0.05$ , es decir los puntajes son iguales

**Ha:** La  $p < 0.05$ , es decir los puntajes son diferentes

Tabla 40

*Puntaje total Postergación laboral y sus dimensiones en función al tiempo laborando en la empresa*

	POSTERGACIÓN ACTIVA	POSTERGACIÓN PASIVA	POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL
Chi- cuadrado	9.988	3.364	7.086
Gl	2	2	2
Sig. asintótica	.007	.186	.029

En la tabla 40, podemos observar que en la dimensión Postergación pasiva, la p (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la Ha y se acepta la Ho, es decir no existen diferencias significativas a nivel de esta dimensión en función al tiempo laborando en la empresa. Sin embargo, en la dimensión Postergación activa y el puntaje Total de Postergación laboral, la p (sig) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, es decir existen diferencias significativas a nivel una dimensión (Postergación activa) y el puntaje total de Postergación laboral, en función al tiempo laborando en la empresa.

En la tabla 41, se puede apreciar el rango promedio del puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función al tiempo laborando en la empresa, así se observa que quienes tienen entre 4 a 6 meses son quienes puntúan más alto en Postergación activa y en el total de Postergación laboral.

Tabla 41

*Rango promedio del puntaje total de Postergación laboral y sus dimensiones en función al tiempo laborando en la empresa*

TIEMPO		N	Rango promedio
POSTERGACION ACTIVA	0 a 3	26	38.54
	4 a 6	69	56.51
	7 a más	5	29.70
	0 a 3	26	43.13
POSTERGACION PASIVA	4 a 6	69	54.04
	7 a más	5	40.00
	0 a 3	26	40.98
POSTERGACION LABORAL TOTAL	4 a 6	69	55.49
	7 a más	5	31.10

Tabla 42

*Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función al tiempo laborando en la empresa*

ÁREAS	Chi-cuadrado	Gl	Sig. asintótica
CONDICIONES FÍSICAS	1.037	2	0.595
BENEFICIOS LABORALES	3.545	2	0.17
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	1.775	2	0.412
RELACIONES SOCIALES	1.566	2	0.457
DESARROLLO PERSONAL	0.27	2	0.873
DESEMPEÑO DE TAREAS	0.111	2	0.946
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	0.687	2	0.709
SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	0.946	2	0.623

En la tabla 42, podemos observar que en los siete factores (Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad) y en el puntaje total de la Satisfacción laboral, la  $p$  (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ , es decir no existen diferencias significativas a nivel de los factores y el puntaje total de Satisfacción laboral en función al tiempo laborando en la empresa.

#### 4.4.3.5. Postergación y Satisfacción laboral en función a la expectativa de ascenso en la empresa

Para conseguir la interpretación de los resultados de la U de Mann-Whitney, a nivel de los puntajes totales y dimensiones/factores de Postergación y Satisfacción laboral en función a la expectativa de ascenso en la empresa, se establece la  $H_o$  y la  $H_a$ :

**$H_o$ :** La  $p > 0.05$ , es decir los puntajes son iguales

**$H_a$ :** La  $p < 0.05$ , es decir los puntajes son diferentes

Tabla 43

*Puntaje total Postergación laboral y sus dimensiones en función a la expectativa de ascenso en la empresa*

	POSTERGACIÓN ACTIVA	POSTERGACIÓN PASIVA	POSTERGACIÓN LABORAL TOTAL
U de Mann-Whitney	1193.500	1158.000	1186.000
W de Wilcoxon	2139.500	2811.000	2839.000
Z	-.223	-.471	-.275
Sig. asintótica (bilateral)	.823	.638	.783

En la tabla 43, podemos observar que en ambas dimensiones (Postergación activa y Postergación pasiva) y el puntaje total de Postergación laboral, la  $p$  (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ , es decir no existen

diferencias significativas a nivel de las dimensiones y el total de Postergación laboral en función a la expectativa de ascenso en la empresa.

Tabla 44

*Puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la expectativa de ascenso en la empresa*

	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica (bilateral)
CONDICIONES FÍSICAS	1013.5	1959.5	-1.481	0.139
BENEFICIOS LABORALES	1008.5	1954.5	-1.518	0.129
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	906	1852	-2.235	0.025
RELACIONES SOCIALES	1073	2019	-1.07	0.285
DESARROLLO PERSONAL	900.5	1846.5	-2.276	0.023
DESEMPEÑO DE TAREAS	1057	2003	-1.182	0.237
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	1020	1966	-1.439	0.15
SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	874	1820	-2.448	0.014

En la tabla 44, podemos observar que en cinco factores (Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Relaciones Sociales, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad) de la Satisfacción laboral la p (sig) es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ , es decir no existen diferencias significativas a nivel de cinco factores de Satisfacción laboral en función a la expectativa de ascenso en la empresa. Sin embargo, en los factores Políticas Administrativas y Desarrollo Personal, así como en el puntaje total de la Satisfacción laboral, la p (sig) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_o$  y se acepta la  $H_a$ , es decir existen diferencias significativas a nivel de dos factores y el total de Satisfacción laboral en función a la expectativa de ascenso en la empresa.



Tabla 45

*Rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la expectativa de ascenso en la empresa*

EXPECTATIVA DE ASCENSO		N	Rango promedio	Suma de rangos
CONDICIONES FISICAS	SI	57	54.22	3090.5
	NO	43	45.57	1959.5
BENEFICIOS LABORALES	SI	57	54.31	3095.5
	NO	43	45.45	1954.5
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	SI	57	56.11	3198
	NO	43	43.07	1852
RELACIONES SOCIALES	SI	57	53.18	3031
	NO	43	46.95	2019
DESARROLLO PERSONAL	SI	57	56.2	3203.5
	NO	43	42.94	1846.5
DESEMPEÑO DE TAREAS	SI	57	53.46	3047
	NO	43	46.58	2003
RELACION CON LA AUTORIDAD	SI	57	54.11	3084
	NO	43	45.72	1966
SATISFACCION LABORAL TOTAL	SI	57	56.67	3230
	NO	43	42.33	1820

En la tabla 45, podemos observar el rango promedio del puntaje total de Satisfacción laboral y sus factores en función a la expectativa de ascenso en la empresa, así se observa que quienes si tienes expectativas de ascender en la empresa puntúan más alto en los factores Políticas administrativas, Desarrollo personal y Satisfacción laboral Total.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusión

El objetivo general de esta investigación fue la de encontrar la relación que existe entre procrastinación laboral y satisfacción laboral. Con el propósito de dar respuestas a las hipótesis de investigación, la información obtenida por medio de las dos pruebas psicométricas, debidamente validadas y con un nivel adecuado de confiabilidad, fueron analizadas utilizando el programa estadístico SPSS 25,0 y, a partir del análisis de los resultados se encontró los siguientes hallazgos:

Con respecto al primer objetivo de este estudio, se halló que el 26% de la muestra presenta Procrastinación. Los resultados que se obtuvieron coinciden con aquellos encontrados por Carranza y Ramírez (2013), quienes, a través de la muestra de 302 estudiantes entre 16 y 25 años, hombres y mujeres, en la Universidad Peruana Unión que el 33.7% presentan niveles elevados de procrastinación. Asimismo, Chang (2011), que, a través de una muestra de 200 alumnos en educación superior de la facultad de letras en Lima, encontraron que un 61,5 % de participantes que obtuvieron puntajes altos en procrastinación llegaron a desaprobado entre 1 y hasta 6 materias o cursos en el lapso de tiempo de los procesos de formación académicas. Los hallazgos de esta investigación se pueden explicar porque los alumnos están acostumbrados a realizar contra el tiempo sus responsabilidades académicas. El término procrastinación para Ferrari (1995) tiene un origen latín, puesto que viene de la palabra latina procrastinare, que significa de manera literal dejar las cosas o posponer las mismas para días después. La procrastinación académica se reconoce entonces como realidad habitual en un 70% de los alumnos de universidad. El procrastinador para Álvarez (2010) se adjudica un bajo autoconcepto, de manera que pospone la culminación de sus tareas puesto que considera que sus capacidades no son las necesarias para poder desarrollar una actividad académica de forma satisfactoria. La procrastinación, también es, postergar o evitar conscientemente aquello que se advierte como incómodo o como desagradable.

De acuerdo al segundo objetivo del presente estudio, se halló que un 79% de la muestra presenta Satisfacción laboral. Hernández (2006), encontró que el 72% de los docentes presentan una satisfacción laboral adecuada. Los hallazgos de esta investigación se pueden explicar porque a pesar que la muestra es diferente, tanto

puesto de trabajo incluso el país, en ambos casos la satisfacción laboral es similar y esto puede deberse a que se cumplen aquellas condiciones que son necesarias para que los empleados laborales se puedan encontrar conformes con su trabajo. Para que un empleado, nos dice Sonia Palma, este satisfecho deben cumplirse 7 factores específicos, tales como; políticas administrativas, relación con la autoridad, desempeño de tareas, relaciones sociales de desarrollo personal, beneficios laborales, condiciones físicas.

Se encontró que existe una correlación altamente significativa, de tipo inversa y nivel moderado bajo, entre la Postergación y la Satisfacción laboral. Chang (2011), encontró en los alumnos de universidad de Lima que el 61,5% de participantes que obtuvieron puntajes altos en procrastinación habían procrastinado llegando a desaprobado entre 1 y hasta 6 materias o cursos en el lapso de tiempo de los procesos de formación académicas, encontrándose relación entre Postergación y rendimiento estudiantil. Los hallazgos de esta investigación se pueden explicar porque quienes tienden a postergar obtienen un resultado desfavorable en el ámbito en que se encuentren. La satisfacción laboral y los factores que conducen a la misma se encuentran separados y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción laboral, por lo cual se debe recalcar que hay factores específicos que motivan los estados laborales. Es por esto que se busca eliminar por parte de los administradores aquellos factores que surgen debido a la insatisfacción laboral, erradicarlos contribuirá con la satisfacción de las personas que laboran en una organización, no necesariamente esta acción incrementa la motivación, sino que se realiza para mantener un adecuado ambiente laboral (Hernández, 2006).

En el objetivo general, se encontró una relación altamente significativa ( $p < .01$ ) de tipo indirecta entre la satisfacción laboral y la postergación laboral, concluyendo que, a mayor satisfacción laboral, menor postergación laboral y/o viceversa. Estos resultados coinciden con los encontrados por Inga (2018) quien, en una muestra de 370 trabajadores operativos de una empresa manufacturera peruana, halló una correlación estadísticamente significativa ( $p < .01$ ) y negativa entre ambas variables. La explicación a este hallazgo está en que los trabajadores se sienten satisfechos con las labores que desempeñan en la empresa y esto aumenta el compromiso que tienen con su trabajo.

Para Herzberg (1961 citado por Chiavenato, 1998) estos efectos altamente deseables trae consigo el enriquecimiento de las tareas, es decir, cuando un trabajador empieza a desarrollar su labor de manera más eficiente dará como resultado un desempeño mayor y por lo tanto, no solo el incremento de la motivación, sino también el incremento de la productividad, la reducción de ausentismo, que es aquel momento en el cual el colaborador deja de lado su labor por considerarla monótona; esto también generará que no hayan tantas faltas y algún tipo de retraso en el servicio que se realiza, además de la reducción de la rotación de los trabajadores o el retiro de algún empleado o varios puesto que los trabajos se realizarán de una mejor forma. Es así que Hsim & Nam (2005) afirman que existen postergadores no solamente activos, sino también pasivos quienes plantean la dimensión afectiva que comprende no solamente las sensaciones sino también los sentimientos que la actividad produjese en el individuo. En cuanto a los niveles afectivos, los postergadores pasivos se sienten presionados al acercarse los días de plazo en la se deben entregar las tareas, las posibilidades de fallar por la desconfianza presente suelen inducir en el individuo sentimientos de depresión y culpa.

Por otro parte, Adams (1970, citado por Sánchez, 2012) postula que las personas que trabajan en las empresas suelen juzgar su labor por medio de la comparación de resultados, este juicio no solo proviene del empleado en cuanto su labor específica, sino también en cuanto a los resultados que se obtienen de ella, de la misma forma tienden a juzgar los resultados comparándolos con los resultados de otros trabajadores, por eso se puede entender que el juicio realizado de los resultados está en constante comparación con otros resultados. Sin embargo, Álvarez (2010) manifiesta que la persona que procrastina se adjudica un bajo autoconcepto, de manera que pospone la culminación de sus tareas puesto que considera que sus capacidades no son las necesarias para poder desarrollar una actividad académica de forma satisfactoria.

Finalmente, Mc Clelland (1961, citado por Davis, 2003) refiere que las personas pueden llegar a desarrollar algunos impulsos para motivarse, estos impulsos suelen producirse por el entorno en el cual vive y se desenvuelve el individuo, más aún, la influencia de estos impulsos en cuanto a cómo es concebida la labor particular que ejecuta y la manera en la cual dirigen su vida los individuos. Es por ello que, Tuckman

(1990, citado por Quant y Sánchez, 2012) manifiesta que la conducta procrastinadora se suele dar dentro de un periodo, el cual puede iniciar en determinado momento en la que el individuo la percibe de manera potencial como complicada, frente a la que crea una auto-realización, un ejemplo de ello, es cuando la persona se enfrenta a una situación que le genere sentimientos de ira, ansiedad o depresión, por lo cual prefiera evitar enfrentar la instancia que le parece complicada.

## **5.2. Conclusiones**

En base a los objetivos, hipótesis y resultados que se hallaron en esta investigación, podemos presentar las siguientes conclusiones acerca de los trabajadores administrativos de una empresa de servicios de Lima.

1. Con respecto al objetivo de hipótesis general  $H_1$  de este estudio, se halló que existe una correlación altamente significativa, de tipo inversa y nivel moderado bajo, entre la Postergación y la Satisfacción laboral, ya que el valor  $p < 0.05$ , es decir, a menor nivel de Postergación laboral es mayor el nivel de Satisfacción laboral y viceversa.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se halló que un 26% de la muestra presenta Postergación laboral.
3. En cuanto al objetivo específico 2, se halló que el 79% de la muestra presenta Satisfacción laboral.
4. Con respecto al objetivo específico 3 e hipótesis específica  $H_2$ , se hallaron encontraron correlaciones significativas y altamente significativas, de tipo inversa, de nivel bajo y moderado bajo entre las dimensiones de Postergación laboral y los factores de Satisfacción laboral, ya que en la mayoría de las dimensiones el valor  $p < 0.05$  por lo que se acepta la  $H_2$  y se rechaza la  $H_0$ .
5. En cuanto al objetivo específico 4 e hipótesis específica  $H_3$ , se halló que sí existe diferencias significativas a nivel de Postergación laboral, en función a la edad, base de labores, tiempo laborando en la empresa; así como a nivel de

Satisfacción laboral en función a la edad y base de labores, ya que la  $p < 0.05$ , por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_4$ .

### **5.3. Recomendaciones**

Gracias a los resultados encontrados se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Para futuras investigaciones se recomienda ampliar la muestra en cantidad, comparar entre puestos de trabajos y con otras empresas del mismo rubro.
2. Se recomienda que el área de recursos humanos ejecute talleres para poder orientar sobre el uso correcto de su tiempo y motivar al personal de tal manera que puedan mejorar el desempeño laboral en la empresa.
3. Aplicar talleres para mejorar la relación con los compañeros y jefes, elaborando un informe sugiriendo mejoras a nivel de infraestructura, políticas administrativas, condiciones laborales y desarrollo profesional.

## **REFERENCIAS**



- Abrajan, A., Contreras, S. y Montoy, J. (2011). El papel de la procrastinación académica como factor de la deserción universitaria. *Revista complutense de educación*, 28(1), 307-324.
- Alarcón, S. (1991). *Comportamiento Organizacional* (8ª. ed.) México D.F. Mexico: Prentice hal
- Alba, J. y Hernández, T. (2013). *La importancia de la motivación en las empresas* (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia
- Alexander, E. y Onwuegbuzie, A. (2007). Academic procrastination and the role of hope as a coping strategy. *Personality and Individual Differences*, 42(1), 1301-1310
- Alfaro, R., Leyton, G., Meza, A. y Sáenz, I. (s.f.). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Álvarez. L. (2007). Procrastinación general y académica en una muestra de estudiantes de Secundaria de Lima Metropolitana. *Revista Persona* 13, 159.
- Álvarez, O. (2010). *Procrastinación general y académica en estudiantes de secundaria de un grupo de colegios no estatales de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad de Lima, Perú.
- Aranda, S., Gallardo, B., Hurtado, A, y Montes, U. (2014). *Procrastinación*. Recuperado de [es.slideshare.net/srtamarina4/procrastinacin-29910160](https://es.slideshare.net/srtamarina4/procrastinacin-29910160).
- Arroyo, A. (2013). *Personalidad proactiva y compromiso organizacional en personal civil de una institución militar peruana del Callao* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Balkins, J. y Duru, L. (2009). *Improving organizational effectiveness. Through transformational leadership*. USA: SAGE Publications.

- Balkis, M. (2006). Academic procrastination, academic life satisfaction, and academic achievement: The mediation role of rational beliefs about studying. *Journal of Cognitive and Behavioral Psychotherapies*, 13(1), 57-74
- Ccaipante, Y. y Del Aguila, H. (2008). Las relaciones entre el trabajo en equipo y la innovación en las organizaciones y la satisfacción laboral de los empleados: un estudio factor analítico. *International Journal of Management*, Vol. 25(3), 732-739.
- Cardona, L. (2015). *Relaciones entre procrastinación académica y estrés académico en estudiantes académicos* (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Carranza, R. y Ramírez, A. (2013). Procrastinación y características demográficas asociados en estudiantes universitarios. *Revista Apuntes Universitarios*, 3(2), 95-108.
- Comisión Económica Para América Latina y El Caribe - CEPAL. (21 de marzo de 2011). *Sobresale en encuesta de satisfacción laboral al interior de las Naciones Unidas*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/noticias/cepal-sobresale-encuestasatisfaccion-laboral-al-interior-naciones-unidas>
- Chang, L. (2011). *Procrastinación académica como predictor en el rendimiento académico en jóvenes de educación superior*. Recuperado de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/revista\\_tematica\\_psicologia\\_2011/cha\\_n\\_bazalar.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/revista_tematica_psicologia_2011/cha_n_bazalar.pdf)
- Chiavenato, I. (1998). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (4ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana
- Condori, Y. y Mamani, K. (2016). *Adicción a facebook y procrastinación académica*

en estudiantes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.

Contreras, F., Mori, E. Figuroa, N., Gil, E., Hinostroza, W., Rojas, D., Espinoza, E., Torrejón, E. y Conspira, C. (2011). Procrastinación en el estudio: exploración del fenómeno en adolescentes escolarizados Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Epidemiología*, 15(3), 01.

Chu, A. y Choi, J. (2005). *Rethinking procrastination: Positive effects of active procrastination behavior on attitudes and performance*. Recuperado de <https://bit.ly/3fac0tk>

Davis, R. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2) 16-17. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313618136\\_El\\_compromiso\\_organizacional\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_algunos\\_factores\\_demograficos](https://www.researchgate.net/publication/313618136_El_compromiso_organizacional_y_su_relacion_con_algunos_factores_demograficos)

Davis, K. y Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en las organizaciones, comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.

Díaz, M., Argumendo, A. y Calderon, C. (2005). Compromiso organizacional como parte del Comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Durand, V. y Barlow, D. (2007). *Psicopatología: un enfoque integral de la psicología anormal*. México, D.F.: Thomson.

Durand, C. y Cucho, N. (2015). *Procrastinación académica y ansiedad en estudiantes de una universidad privada de Lima Este* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.

- Ellis, A. y Knaus, W. (1997). *Overcoming procrastination*. New York: Signet Boo. Ellis.
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6(1-2), 103-111.
- Ferrari, J., Johnson, J. y Mc Cown, W. (1995). Dilación Rasgo en los hijos adultos autodenominados de bebedores excesivos: un estudio exploratorio. *Revista de Personalidad y Conducta Social*, 4(6), 147-151.
- Ferrari, J. & Tice, D. (2007). Perceptions of self-autoconcept and self presentation by procrastinators: Furher evidence. *The Spanish Journal Psychology*, 1(2), 91-96.
- Ferrari, J. (1995). Perceptions of selfconcept and self-presentation by procastinators: Further evidence. *The Spanish Journal of Psychology*, 1(1), 91-96
- Flores, S. y Saavedra, E. (2010). *Correlación de las Prácticas en Recursos Humanos, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional y su Influencia en la Intención de Rotación de los trabajadores de una Empresa Contratista Minera de Lima, Perú* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16926>
- Frias, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Furlan, L., Heredia, D., Piemontesi, S. y Tuckman, B. (2012). Análisis factorial confirmatorio de la adaptación argentina de la escala de procrastinación de Tuckman (ATPS). *PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*, 9(1), 142 – 149
- Furnham, C. (2004). Understanding procrastination from a self-regulate learning perspective. *Journal of Educational Psychology*, 95, 179-187.
- Furnham, C. (1994). Leadership: do traits matter? *The Executive*, 5(2), 48-60.  
Recuperado de

<https://sites.fas.harvard.edu/~soc186/AssignedReadings/Kirkpatrick-Traits.pdf>

Gallardo, E., Hurtado, B. y Montes, J. (2014). *Procrastinación y clima social escolar en estudiantes de secundaria de una institución educativa estatal* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3229/GIL\\_CHAFLOQUE\\_1.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3229/GIL_CHAFLOQUE_1.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Goodman, K. (1974). Reading, writing, and written texts: A transactional sociopsycholinguistic view. En H. Singer & B. Rudell (Eds.), *Theoretical models and processes of reading*, (pp. 1093-1130). Newark: IRA & Erlbaum.

Gonzales, J. (2014). *Validación y construcción de las propiedades psicométricas de la escala de procrastinación académica (EPA)*.

Guerrero, W. (2005). *El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. Caso práctico* (Tesis de pregrado). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador

Haycock, S., McCarthy, D. y Skay, R. (1998). Social phobia: A comparison of specific and generalized subtypes and avoidant disorder. *Journal of abnormal psychology*, 95(1), 168-172.

Hernández, S. (2011). *Prácticas de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas en el Municipio de Neiva* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/866>

Hernández, G. (2006). *Procrastinación académica, motivos de procrastinación y bienestar psicológico en alumnos de ingeniería industrial de una universidad de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill
- Herberg, F. (1961). New Approaches in Management Organization and Job Design. *Journal of Industrial Medicine*.
- Herberg, F. (1959). *La motivación en el trabajo*. New York: Willey.
- Hsim, C. & Nam C, (2015). Rethinking procrastination: Positive effects of “active” procrastination behavior on attitudes and performance. *The Journal of Social Psychology*, 145, 245-264
- Inga, D. (2018). *Procrastinación laboral y satisfacción laboral en personal operativo de una empresa manufacturera peruana* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Knaus, J. (1997). Superar el hábito de posponer. *Revista de toxicomanías*, 13(1), 19-22.
- Locke, G. (1976). Procrastination and cramming: How adept students ace the system. *Journal of American College Health*, 39, 5-10
- Lonergan, P. y Maher, T. (2000). Job Satisfaction: What Factors in the Coal Mining Industry will Lead. *International Journal of Management Science*, 4(6), 17 - 25. doi:10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.46.1002
- López, C. (2013). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (Tesis de maestría). Universidad de Vigo, Vigo, España.
- Lowman, M. (1997). Academic procrastination and irrational thinking: a reexamination with context controlled. *Personality and Individual Differences*, 22(6), 941-944.
- Maslow, A. (1943). Una teoría de motivación humana. *Psychological Review*, 50(4),

370–396. doi.org/10.1037/h0054346

March, D. & Simon, R. (1977). Measurement of social evaluative anxiety. *Journal of consulting and clinical psychology*, 33(1), 448-457.

McClelland, D. (1975). *Testing for competence rather than intelligence*. USA: American Psychologist.

Milgram, N. (1992). El retraso: Una enfermedad de los tiempos modernos  
Procrastination: A malady of modern time. *Boletín de psicología*, 35(1), 83-102.

Milgram, N. (2007). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (4ª ed.). México D.F., México: Cengage Learning.

Natividad, L. (2014). *Análisis de la procrastinación en estudiantes universitarios* (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, Valencia, España.

Onwuogbuzie, E. (2004). Nucleosome sequence preferences influence in vivo nucleosome organization. *Nat Struct Mol Biol*, 17(8), 918-20.

Organización Internacional de Trabajo - OIT, (2012). *Panorama laboral 2012 América Latina y el Caribe*. Lima, Perú: Tinoco Elizabeth.

Organización Internacional de Trabajo - OIT, (2010). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora Cartolan EIRL.

Palma, S. (2004). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Palma, S. (2002). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Parisi, A, Paredes, M. (2007). *Diseño, construcción y validación de una escala de postergación activa y pasiva en el ámbito laboral* (Tesis de pregrado) Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Perry, J. (2012). *La procrastinación eficiente. Guía para dar largas, pensar en las musarañas y posponer todo de manera productiva*. Barcelona, España: Ediciones Urano, S.A.
- Quant, D. y Sánchez, A. (2012). Procrastinación académica: concepto e implicaciones. *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 3(1), 45-59.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas* (Tesis de pregrado). Universidad José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Real Academia Española - RAE (2012), *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/procrastinaci%C3%B3n>
- Rico, C. (2015). *Procrastinación y motivación en una muestra de estudiantes de la Universidad del Bío-Bío, Sede Chillán* (Tesis de pregrado). Universidad del Bio-Bio, Chillan, Chile.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* (8ª ed.). México. Editorial Prentice Hall.
- Robbins, E. y Judge, G. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México: PEARSON.
- Rodríguez, T., Mendez, G., Silva, B. y Talavera, D. (2011). Clima organizacional y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño, *Revista de la Universidad Talca*, Chile.



- Rosario, S., Tuesta, Q., Martínez, U. y Juárez, F. (2009). *Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. Ingeniería Industrial*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>.
- Schouwenburg, V. (2004). *Procrastination: Why you do it, what to do about it*. Estados Unidos: Hachette books.
- Salgado, F., Remeseiro, C. y Iglesias, M. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Pyme. *Psicothema*, 1996, 8(2), pp. 329-330
- Sánchez, A. (2010). Procrastinación académica: un problema en la vida universitaria. *Studiositas*, 5(2), 87-94.
- Sanchez, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Cundinamarca, Colombia.
- Sapadyn, J. (2005). Procrastination's impact in the workplace and the workplace's Impact on procrastination. *International Journal of Selection and Assessment*, 21(4), 388-399. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/259550267\\_Procrastination%27s\\_Impact\\_in\\_the\\_Workplace\\_and\\_the\\_Workplace%27s\\_Impact\\_on\\_Procrastination](https://www.researchgate.net/publication/259550267_Procrastination%27s_Impact_in_the_Workplace_and_the_Workplace%27s_Impact_on_Procrastination)
- Soberanis, R. (2013). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de la salud de la Microred Santa Ana-Huancavelica* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2965>
- Trujillo, D. (1990). *Categorías motivacionales requeridas para mantener e incrementar la productividad de trabajadores de empresas públicas y privadas de Santa Fe de Bogotá*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza* (Tesis de

pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Vallejos, S. (2015). *Procrastinación académica y ansiedad frente a las evaluaciones en estudiantes universitarios* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Tiempo en la empresa (en meses): \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- **TA** = Totalmente de acuerdo.
- **A** = De acuerdo.
- **I** = Indeciso
- **D** = En desacuerdo.
- **TD** = Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					

10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					

30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO 02. ESCALA DE POSTERGACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones. Trata de ser lo más sincero y espontáneo posible. Indica marcando con una X (equis) la alternativa que mejor se adecue a la forma en que piensas, sientes, y actúas en el ámbito laboral, basándote en la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	(TD)
En desacuerdo	(D)
Indiferente o indeciso	(I)
De acuerdo	(A)
Totalmente de acuerdo	(TA)

ITEMS		TD	D	I	A	TA
1	Creo que no poseo las habilidades necesarias para realizar los proyectos asignados en el tiempo planificado	0	1	2	3	4
2	Me siento ansioso (a) cuando se aproxima la fecha de finalización de un proyecto	0	1	2	3	4
3	Cuando queda poco tiempo para terminar un proyecto me siento optimista	0	1	2	3	4
4	Me siento decaído (a) cuando se agota el tiempo	0	1	2	3	4

	para la entrega de una tarea asignada					
5	Me cuesta prever el tiempo que necesitaré para cumplir con mis actividades	0	1	2	3	4
6	Me desanimo cuando queda poco tiempo para terminar una tarea	0	1	2	3	4
7	Me cuesta percatarme de las consecuencias negativas que pueda tener el dejar mis obligaciones para última hora	0	1	2	3	4
8	Planifico mi tiempo, para realizar mis actividades según la urgencia de cada una	0	1	2	3	4
9	No logro terminar adecuadamente un trabajo cuando me queda poco tiempo para hacerlo	0	1	2	3	4
10	Siento ganas de llorar cuando queda poco tiempo para culminar un proyecto	0	1	2	3	4
11	Se me dificulta comenzar los proyectos que me asignan	0	1	2	3	4
12	Pienso en dejar algunas actividades para última hora porque sé que poseo las habilidades para culminarlas a tiempo	0	1	2	3	4
13	Realizo mis actividades a último momento, pero las termino adecuadamente	0	1	2	3	4
14	Me siento tenso (a) cuando se acerca el momento de entregar un trabajo	0	1	2	3	4
15	Cuando está por cumplirse el plazo para entregar mis actividades laborales, me siento alentado (a) a cumplir con ellas	0	1	2	3	4
16	Me paraliza saber que se acerca el momento de entregar una tarea	0	1	2	3	4
17	Tardo en comenzar mis proyectos, pero los termino alcanzando los objetivos planteados	0	1	2	3	4
18	Considero en retrasar algunas actividades, reestructurando mi planificación para lograr mis objetivos	0	1	2	3	4

19	En ocasiones dejo de lado mis actividades, pero luego las retomo y termino antes de la fecha establecida	0	1	2	3	4
20	Considero que no tengo la habilidad para alcanzar los objetivos que se me plantea	0	1	2	3	4
21	Las actividades que me asignan son tan difíciles que pienso que no puedo terminarlas a tiempo	0	1	2	3	4
22	Consigo mejores resultados cuando realizo mis tareas faltando poco tiempo para entregarlas	0	1	2	3	4
23	Me entusiasma cumplir con mis actividades en el último momento	0	1	2	3	4
24	Fallo en los trabajos que me asignan por dejarlos para última hora	0	1	2	3	4
25	Logro realizar todas mis actividades, aunque las termine justo antes de finalizar el plazo de entrega	0	1	2	3	4
26	Pienso en dejar de hacer algunas actividades, porque sé que puedo hacerlas luego sin ningún problema	0	1	2	3	4
27	Me siento motivado (a) cuando realizo mis actividades en el último momento	0	1	2	3	4
28	Pienso que no puedo hacer bien todas las tareas que me asignan	0	1	2	3	4