



Universidad Femenina Del Sagrado Corazón

Escuela de Posgrado

Programa Académico de Maestría en Psicología

PROCRASTINACIÓN Y ESTRÉS LABORAL
EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, CONTEXTO
COVID-19, LIMA, 2021

Tesis presentada por:

FABIOLA AGUIRRE RICALDI

Para obtener el Grado Académico de
MAESTRA EN PSICOLOGÍA
con mención en Psicología Empresarial

Asesor:

José Alfonso Mesía Guevara
Cód. Orcid 0000-0002-5672-5954

Lima – Perú

2022

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

FABIOLA AGUIRRE RICARDI

José Alfonso Mesía Guevara

Nombre(s) y Apellidos, Asesor

Bruno Doménico Zanoló Martinuzzi

Nombre(s) y Apellidos

Sabina Lila Deza Villanueva

Nombre(s) y Apellidos

Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón

Nombre(s) y Apellidos

Dra. Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón
Directora de la Escuela de Posgrado



RESUMEN

Esta investigación nace de la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, Lima 2021? Para el efecto, se consideró realizar una investigación de nivel descriptivo, de tipo sustantivo descriptivo, mediante un diseño descriptivo correlacional.

La población de estudio consistió en el total de trabajadores de una institución educativa en Lima, cuya muestra representativa constó de 107 personas. Los instrumentos de medición de las variables empleados fueron el Inventario de Procrastinación para Adultos de McCown & Johnson (1995), y el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach & Jackson (1986). Estos resultados fueron utilizados en la obtención de un Modelo de Ecuaciones Estructurales, de carácter exploratorio mediante el programa AMOS versión 23.

Los resultados permiten confirmar la existencia de una relación significativa entre la variable unidimensional procrastinación y la variable tridimensional estrés laboral, con los valores siguientes: $r = 0.400$ para la correlación despersonalización ↔ procrastinación; $r = 0.723$ para la procrastinación ↔ cansancio emocional; y de $r = -0.476$ para la procrastinación ↔ realización personal. Asimismo, se encontraron las correlaciones entre las dimensiones con valores de $r = 0.847$ para la despersonalización ↔ cansancio emocional; $r = -0.475$ para la despersonalización ↔ realización personal; y de $r = -0.486$ para la realización personal ↔ cansancio emocional.

Palabras clave: procrastinación, estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

This research is born from the question ¿What is the relationship between procrastination and burnout in workers of an educational institution, in the context of COVID-19, Lima 2021?. For this purpose, it was considered to carry out a descriptive level research, of descriptive substantive type, using a descriptive correlational design.

The population consisted of the total number of workers at an educational institution in Lima, whose representative sample was of 107 people. The instruments for measuring the variables used were the McCown & Johnson Adult Inventory Procrastination (1995), and the Maslach Burnout Inventory (1986). These results were used in Structural Equations Modeling, focus at exploratory level and using the AMOS version 23 program. The results confirm the existence of a significant relationship between the one-dimensional variable procrastination and the three-dimensional variable burnout, with the following values: $r = 0.400$ for the correlation depersonalization ↔ procrastination; $r = 0.723$ for procrastination ↔ emotional fatigue; and $r = -0.476$ for procrastination ↔ personal fulfillment. Likewise, correlations were found between the dimensions with values of $r = 0.847$ for depersonalization ↔ emotional fatigue; $r = -0.475$ for depersonalization ↔ personal fulfillment; and $r = -0.486$ for personal fulfillment ↔ emotional fatigue.

Keywords: procrastination, burnout, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment.

RECONOCIMIENTO

Cada avance en mi vida se sustenta en el amor, el apoyo y las oportunidades de crecimiento por ello debo reconocer y agradecer en ella: mi vida, la presencia y apoyo de mi esposo y compañero de vida Alfredo Mora Ito, mis hijos y mis Maestros.

Y por supuesto no puedo dejar agradecer el apoyo incondicional y motivación que me dio mi papá Don Alfonso Raúl Aguirre y Conrado Olivera Fernández mi amigo incondicional, hoy ambos en el cielo.



ÍNDICE

	Página
RESUMEN/ABSTRACT	4
RECONOCIMIENTO	5
ÍNDICE	6
LISTA DE TABLAS	10
LISTA DE FIGURAS	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Justificación de la investigación.....	17
1.3 Delimitación y limitaciones de la investigación	20
1.4 Objetivos de la investigación	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Nacionales.....	22
2.1.2 Internacionales	25
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 Procrastinación.....	30
2.2.1.1 Definición	30
2.2.1.2 Predominio	30
2.2.1.3 Datos socio demográficos	31
2.2.1.4 Rasgos de personalidad.....	32

	Página
2.2.1.5	Estímulos del medio ambiente33
2.2.1.6	Creencias irracionales.....34
2.2.1.7	Características de la tarea35
2.2.1.8	Factores motivacionales.....36
2.2.1.9	Teorías de la motivación relacionadas a la procrastinación36
2.2.1.10	Teoría del aprendizaje y la procrastinación.....38
2.2.1.11	Teoría de la autoeficacia y la procrastinación39
2.2.1.12	Prejuicios y afirmaciones de la procrastinación.....41
2.2.1.13	Consecuencias negativas42
2.2.1.14	Tipos de procrastinación.44
	Procrastinación situacional.....44
	Procrastinación crónica.....45
2.2.1.15	Modelos que explican la variable procrastinación.46
	Modelo psicodinámico según Baker.....46
	Modelo motivacional.....46
	Modelo conductual de Skinner47
	Modelo cognitivo de Wolters47
2.2.2	Estrés laboral48
2.2.2.1	Definición48
2.2.2.2	Modelos sobre estrés laboral.49
2.2.2.2.1	Enfoques estructurales49
2.2.2.2.2	Enfoques transaccionales51
2.2.2.3	Efectos y costos del estrés laboral.....55
2.2.2.4	Elementos relacionados con el estrés y bienestar del trabajador64

	Página
2.3. Definición de términos	84
2.4. Hipótesis.....	86
2.4.1 Hipótesis general.....	86
2.4.2 Hipótesis específicas	86
CAPÍTULO III: MÉTODO	87
3.1 Paradigma, nivel, tipo y diseño de investigación	87
3.1.1 Nivel de investigación.....	87
3.1.2 Tipo de investigación.....	87
3.1.3 Diseño de investigación.....	88
3.2 Participantes.....	89
3.2.1 Población.....	89
3.2.2 Muestra	90
3.3 Variables de investigación.....	92
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	93
3.4.1 Técnicas.....	93
3.4.2 Instrumentos.....	94
3.4.2.1 Maslach Burnout Inventory (MBI - 1986).....	94
3.4.2.2 Inventario de procrastinación para adultos (AIP)	95
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	96
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	97
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	121
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
6.1 Conclusiones.....	126
6.2 Recomendaciones.....	127

	Página
REFERENCIAS.....	129
APÉNDICES	138
APÉNDICE A: Matriz de consistencia	138
APÉNDICE B: Instrumentos y Baremos	141
APÉNDICE C: Autorizaciones para la realización de la tesis.....	144



LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Población de estudio	89
2. Muestra de estudio	91
3. Operacionalización de la variable procrastinación	92
4. Operacionalización de la variable estrés laboral	93
5. Ficha Técnica Maslach Burnout Inventory	94
6. Ficha Técnica Inventario de Procrastinación para adultos	95
7. Distribución de la población según cargos y sexo	97
8. Distribución de la población según edades y sexo	98
9. Distribución de la población según estado civil y sexo	98
10. Distribución de la población según estado civil y tenencia de hijos	101
11. Resultados descriptivos de procrastinación y estrés laboral	102
12. Prueba de normalidad univariada y multivariada	106
13. Índices de bondad de ajuste - modelo propuesto	109
14. Índices de bondad de ajuste - modelo ajustado	113
15. Estimación de las covarianzas en el modelo ajustado	115
16. Estimación de las correlaciones en el modelo ajustado	115
17. Matriz de consistencia	138

LISTA DE FIGURAS

Figura	Página
1. Marco teórico de Cooper-Cummings	52
2. Ley Yerkes-Dokson de relación entre estrés y desempeño.....	58
3. Dinámicas del estrés laboral.....	65
4. Diseño de investigación correlacional.....	89
5. Distribución de la población según cargos y edades	99
6. Distribución de la población según cargos y estado civil	100
7. Distribución de la población según edades y estado civil	102
8. Modelo de ecuaciones estructurales teórico para la correlación entre la procrastinación y el estrés laboral	105
9. Modelo de ecuaciones estructurales ajustado para determinar la correlación entre la procrastinación y el estrés laboral.....	112
10. Modelo de ecuaciones estructurales ajustado con valores obtenidos para determinar la correlación entre la procrastinación y el estrés laboral	116

UNIFE

INTRODUCCIÓN

En todo tipo de organización, siempre existe la preocupación por el desempeño de sus colaboradores, qué influye en él, es siempre una cuestión para analizar por ello esta investigación nace en esa incógnita y se formula la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, Lima 2021?, en este nuevo contexto para las organizaciones la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa en el contexto COVID-19, con la finalidad de beneficiar a los trabajadores en el nivel individual y familiar, y a la institución en cuanto a la mejora del bienestar y productividad de su personal, más aun teniendo presente que la pandemia a nivel mundial ha modificado los patrones conductuales tanto en el hogar como en la interacción laboral.

Así el capítulo I permite observar en mayor detalle los parámetros y objetivos del problema; mientras en el capítulo II se detallan los antecedentes encontrados sobre las variables mencionadas, habiendo asimismo seleccionado las teorías de mayor predominancia en cuanto a la procrastinación y al estrés laboral. En el capítulo III se describen los aspectos metodológicos de la investigación, además de la población, las variables, las técnicas e instrumentos utilizados. Finalmente, los capítulos IV, V, VI contienen los resultados, la discusión de estos, y las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la presente investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se plantea el problema que es motivo de estudio, se explica la significatividad de la investigación y su justificación. Asimismo, se delimita la investigación, indicándose algunas limitaciones presentadas, y se formulan los objetivos relacionados con este estudio.

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día el acelerado ritmo de subsistencia, que la gran mayoría percibimos y somos conscientes gracias a la globalización, el sinnúmero de cambios a los cuales estamos inmersos, la constante lucha por el tiempo, el dinero y el logro de nuestras metas, permiten a unos pocos alcanzar sus ideales, mientras un gran grupo se percibe turbado en una situación sin salida frente a las diversas elecciones que deben hacer, esta última situación lleva a muchos a tratar de evitar las tareas o responsabilidades porque aparecen las dudas o el miedo a equivocarse, dejando así de esforzarse activamente en afrontarlas, a esta acción hoy en día la conocemos como procrastinación. Este fenómeno se caracteriza por generar consecuencias negativas tanto en las personas como organizaciones, siendo muy característico en las sociedades industrializadas, por lo que se considera una problemática actual (Steel, 2007).

Se señala así mismo que se ha generado el incremento del estrés en dichas sociedades por lo que las Naciones Unidas la han denominado la enfermedad del Siglo XX, debido a la alta incidencia de este en el mundo y la gravedad de sus consecuencias. Se ha observado que el estrés no solo genera estados de tensión y nerviosismo, afectan directamente al sistema nervioso, digestivo e

inmunológico de los seres humanos que lo sufren, sino que también impacta significativamente en las organizaciones generando pérdidas que se han cuantificado. Ruddy Facci, durante su exposición “El estrés laboral” en el Congreso Internacional de Salud y Ergonomía Ocupacional (CISEO) de la UCSUR, en el 2014, comentó que las pérdidas por estrés en las empresas ascendían a US\$ 2,800 por cada trabajador al año, dato que afirma ser confirmado por otros estudios a nivel mundial debido a que en las organizaciones las pérdidas son como consecuencia del ausentismo, baja productividad, rotación de personal e incluso el mayor grado de accidentalidad entre los trabajadores. Señala también que el estrés puede incrementarse de acuerdo con la etapa de vida que este atravesando el ser humano, como cuando éste empieza a trabajar a mediana edad (entre los 18 y 25 años) o cuando tiene hijos adolescentes, o cuando se jubila, entre otros.

En nuestro país, el 2015, según la encuesta realizada por el Instituto Integración, en 19 departamentos a un total de 2,200 personas, se pudo concluir que:

- Seis de cada 10 peruanos señalaron que su vida fue estresante durante los últimos 12 meses.
- Todos en algún momento nos hemos estresado, esto ha sido beneficioso en algunas situaciones ya que puede estimular y motivarnos para ser más productivos, sin embargo, estar en un estado permanente de estrés este puede causar problemas en la salud a nivel físico y mental.
- Se observa en el estudio que se evidencian niveles más altos de estrés en las mujeres con un 63% frente a un 52% de los hombres. Esta situación no es exclusiva de las mujeres peruanas, según el Centro de Estudios de

estrés humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE. UU. señalaron la misma predisposición en su población de mujeres estudiada, siendo estas afectadas más por un estrés subjetivo e incluso de mayor impacto negativo sobre su salud física y mental.

- De cada grupo de tres personas, dos de ellas señalaron que la situación económica ha sido generadora de estrés durante el último año. Debido a que para el 68% de la población sus ingresos no han sido suficientes para cubrir sus gastos, por lo menos una vez en el último año.
- De cada tres peruanos, uno considera que los problemas de salud son causantes de estrés. Esto llama la atención por el riesgo que supone enfermar en algún momento y afectar directamente sobre la propia vida, el desarrollo profesional, la capacidad de trabajar, el cuidado de la familia y los costos médicos que implica; siendo las personas de 40 años en adelante los más interesados por la salud. A esto sumaremos, la actual situación pandémica mundial, en la que nos encontramos inmersos, y ha ocasionado encontrarnos en Emergencia Nacional Sanitaria desde marzo del 2020 a la actualidad.
- Se evidenció también que la inseguridad ciudadana influye en la percepción de estrés de los peruanos, ya que se sienten vulnerables y posibles víctimas de un acto delincuenciales. Siendo un 31% que piensa que el último año ha sido especialmente estresante por esta razón.
- Se señaló como una causa de estrés también a las responsabilidades en labores de estudio, trabajo y/o hogar. Por su lado la Organización Mundial de la Salud nos da a conocer que el estrés laboral es uno de los principales

problemas tanto para la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan.

- Se observó que el 17% de la población considera que los problemas de pareja son causantes del estrés. Estando entre los 18 y 39 años los más afectados por problemas con sus parejas debido a que las relaciones están en una fase más activa y se pueden generar conflictos por la adaptación de la pareja al inicio de su relación o frente a la llegada de los hijos.
- También se evidenció que el 17% considera que los problemas con los hijos causan estrés, siendo la población de mujeres más preocupadas en esta causa. Sin olvidar que en el Perú el 24% de madres (1 millón 200 mil madres) se hacen cargo solas de sus hijos.

Las graves consecuencias del estrés sobre la salud evidencian la necesidad de abordarlo desde una visión integral de promoción de la salud mental como una política pública en el Perú.

El 2019, se asignó menos del 2% del presupuesto del Ministerio de Salud a la salud mental, representando 0,1% del presupuesto nacional poniéndonos a nivel regional y mundial en la cola, a pesar de que existen 7 de cada 10 peruanos con algún trastorno mental que no accede a servicios de salud. Si bien debido a la pandemia se destinaron mayores recursos al sector salud durante el año pasado, existe mucha controversia acerca de la idoneidad de su uso, además que los mismos no han revertido adecuadamente para el tratamiento de la salud mental (Velásquez y Rivera, 2020).

El 2020, estudios publicados por Palomino y Huarcaya relacionados a la cuarentena durante la pandemia por COVID 19, concluyen que ésta “tiene algunas características que favorecen una reacción mayor al estrés si se compara con otras pandemias”. Fiorillo y Gorwood (2020) también afirman que existe un amplio consenso que la pandemia del COVID 19 no sólo afecta la salud física, sino la salud mental y el bienestar; considerando además que la pandemia acabará eventualmente, pero sus efectos sobre la salud mental y bienestar de la población en general, personal de salud y población vulnerable permanecerán por largo tiempo.

Estos datos evidencian como prioridad el realizar investigaciones que permitan dar mayor sustento para ampliar la atención en estas áreas que afectan la salud de los ciudadanos, el incremento de gastos del estado en salud y la preocupante pérdida que sufren las empresas a causa del estrés y de fenómenos como la procrastinación que se presentan en sociedades como la nuestra. Por lo que se emprende esta investigación para tener mayor conocimiento de estos fenómenos en el área laboral educativa.

En tal sentido, el problema de esta investigación estaría representado en la pregunta siguiente:

- ¿Cuál es la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021?

1.2 Justificación de la investigación

La presente investigación se ciñe a la justificación de tipo práctica, pues nos brindará datos acerca de la realidad de dos variables importantes como son:

procrastinación y estrés laboral. En ese sentido, los resultados de la investigación beneficiarán en primer lugar a los trabajadores, personal administrativo y docentes de una institución educativa donde se llevará a cabo este estudio, promoviendo un mejor conocimiento de sus características e identificando situaciones que podrían dañar su nivel de productividad; la cual desde ya se ha visto afectada por la actual normalidad, en el contexto de COVID 19 que ha modificado la forma de vida y trabajo, no solo en el entorno nacional, sino a nivel mundial.

Así mismo, las familias de los trabajadores también serán beneficiadas, pues las conductas como la procrastinación, traen consigo conflictos intrafamiliares, también retraso en el cumplimiento de tareas al interior del seno familiar, asimismo el estrés laboral genera un estado emocional de irritabilidad y deterioro de la salud de sus familiares, por lo que un mejor conocimiento mayor acerca de estas conductas, será de gran provecho para estos grupos familiares, pues se tendrá sustento para mejorar los niveles de reflexión en todos los ámbitos cotidianos, desde una conversación informal en casa, hasta un debate para la toma de una decisión importante, la organización de sus tiempos y una mejor elección de su centro laboral, ayudando de esta manera a mejorar la relación, comunicación y dinámica familiar.

Para las instituciones educativas, es importante un mejor conocimiento de los factores como la procrastinación y el estrés laboral que afectan a su personal, para generar acciones que permitan apoyarlos y mejorar el desenvolvimiento y desarrollo personal de los mismos; de esta manera disminuir las conductas de procrastinación, consiguiendo que la productividad vaya en aumento, pues los

trabajadores se autorregularán en sus actividades laborales, analizando y cuestionando lo importante para sí mismo como para los demás.

De esta manera, los psicólogos organizacionales y clínicos podrán estructurar, proponer y ejecutar talleres, programas de estimulación, prevención e intervención dirigidos a toda la población laboral, lo cual le proporcionará al país, una generación que analice, que evalúe de forma reflexiva los diferentes problemas que puedan surgir en el trayecto de la vida, con autonomía de pensamiento; disminuyendo los niveles de procrastinación y aumentando las probabilidades del trabajador a un mejor desempeño laboral; además brindará una amplia perspectiva creativa enfocada a la creación e innovación de ideas en las diferentes áreas como se ha demostrado hasta la actualidad con los diferentes avances tecnológicos, las nuevas políticas, etc.

Finalmente, la presente investigación que se realizará durante el contexto de COVID 19, que viene afectando desde el año pasado a toda la población nacional y mundial, permitirá ampliar los conocimientos del tema de procrastinación en el ámbito laboral ya que hasta el momento no existe mucha información sobre procrastinación y su relación con el estrés laboral causante de ausentismo, bajo grado de productividad y compromiso en el área laboral. Además, este estudio servirá para poder desempeñarse mejor en el trabajo, no recibir ningún tipo de amonestación, evitar el cansancio, estrés laboral y mejorar el desempeño y calidad de servicio, además de un acceso a mejores trabajos y recomendaciones. De esta manera como sociedad, el país tendrá trabajadores sobresalientes, de calidad, con mayores oportunidades de trabajo dentro y fuera del país.

1.3 Delimitación y limitaciones de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizará tomando como unidad de análisis a una institución educativa en Lima. Esta organización cuenta con más de 20 años de experiencia formando estudiantes en los tres niveles de la Educación Básica Regular. Específicamente en el caso de nuestro estudio, se centrará en la población de trabajadores de dicha institución, sin considerar a los estudiantes; se analizará la relación de las variables procrastinación y estrés laboral que afectan a la totalidad de la población de 154 trabajadores (según datos de área de RRHH) que se encuentran distribuidos en las áreas Administrativas y Académicas. Este personal se halla laborando en más del 90% de manera virtual o remota desde el inicio de la Pandemia. Es importante precisar que por la necesidad de seguir brindando el servicio educativo se han modificado en algunos casos las funciones de dicho personal, pudiendo haberse visto afectados en un proceso de adaptación a estas modificaciones, las cuales se han venido realizando desde el año pasado 2020.

En cuanto a las limitaciones a la presente investigación, se mencionarán además los factores usuales como el tiempo, recursos de personal y económicos, otros factores que han trastocado la vida normal de toda la población mundial, como es el contexto vigente de la pandemia suscitada por el COVID 19. En nuestro país, se han adoptado una serie de medidas en el marco de la Emergencia Nacional Sanitaria impuesta desde marzo de 2020, afectando el libre tránsito, las reuniones públicas, las clases en universidades y colegios, la modalidad de trabajo, la suspensión de labores, etc. Lo cual, como sabemos, ha ocasionado en todos nosotros la adecuación a la modalidad de trabajo virtual, la reorganización de las actividades en todos los hogares, la adecuación de medios

tecnológicos para afrontar la nueva modalidad virtual, la reorganización económica en los hogares, etc., por lo cual, como se comprenderá afectarán el desarrollo de esta investigación.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de procrastinación en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Analizar la correlación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Determinar la relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Determinar la relación entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Determinar la relación entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo presenta los antecedentes considerados relevantes para esta investigación, tanto en el ámbito nacional como internacional. Asimismo, resume las bases teóricas que sustentan las propuestas investigadas, se explican además los términos básicos de mayor uso como los más importantes o claves. Finalmente, se presentan las hipótesis que pretenden responder las preguntas de esta investigación. Debe considerarse que dado el contexto de COVID 19 en el cual se desarrollará la investigación permitirá establecer comparaciones importantes con las presentadas en los antecedentes, a falta de estudios actualizados en torno a estas variables y su afectación en contextos similares.

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nacionales

Palacios-Garay et al (2020) realizaron un estudio sobre la procrastinación y estrés en el engagement académico en universitarios, de tipo sustantivo y descriptivo, no experimental y transeccional, correlacional-causal, en base a una muestra de 181 estudiantes universitarios de una población total de 340 universitarios. Los instrumentos utilizados fueron para la procrastinación académica, el cuestionario de Solomon & Rothblum (1984) PASS (Procrastination Assesment Scale – Students), para el estrés académico el SISCO de Barraza (2007), y para el engagement académico el UWES-Student de Salanova, Bresó y Schaufeli (2005). Esta investigación halló evidencias estadísticas significativas de la procrastinación y estrés académico en el engagement académico, de un valor del 70.4% para la prueba R^2 Nagelkerke,

con un nivel de significancia del 5%. Este valor obtenido para el engagement académico, se explica en las relaciones de la procrastinación y estrés académico correspondientemente con sus dimensiones vigor (54.8%), dedicación (53.2%) y absorción (48%).

Valdivia (2019) en su estudio sobre La Procrastinación en el estrés académico de los estudiantes de segundo y tercer año de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con el objetivo de determinar la influencia de la procrastinación en el estrés académico de los estudiantes universitarios, realizó una investigación de tipo cuantitativo, básico, correlacional-causal, no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 366 estudiantes universitarios. Los instrumentos empleados fueron la Escala de procrastinación académica de Busko D.A., adaptada para el Perú por Álvarez (2010), y el Inventario SISCO de Estrés Académico, adaptado al Perú por Barraza (2008). Los resultados mostraron que existe influencia significativa de la procrastinación académica en el estrés académico con un valor de $r=0.493$, $p<0.05$; también existe influencia semejante de la procrastinación en las dimensiones del estrés académico.

Medrano (2017 – Tesis Maestría) en su investigación sobre la Procrastinación académica y estrés académico en estudiantes de una Universidad Pública de Lima, de tipo aplicado, cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, aplicado sobre una muestra de 112 estudiantes universitarios. Se utilizaron los instrumentos para la variable procrastinación académica fue Procrastination Assessment Scale- Students (PASS) modificado y para la variable estrés académico se utilizó el Cuestionario de Estrés Académico en la Universidad (CEAU) modificado. Sus resultados indican la

existencia de correlación entre la procrastinación académica y estrés académico con un valor de $r=0.353$, $p<0.01$; asimismo, se obtuvieron los valores correspondientes según género y edad.

Giannoni (2015) en su estudio de tipo descriptivo y correlacional, cuyo objetivo era describir la relación entre la procrastinación Crónica y la Ansiedad Estado-Rasgo, en una muestra de 118 estudiantes ($M=22.37$ años; $DE= 1.5$) de una universidad particular de Lima. Se utilizó para el estudio el Inventario de Procrastinación para Adultos (Mc Cown & Johnson, 1989), la Escala de Procrastinación General (Lay, 1986) y el Cuestionario de Procrastinación en la Toma de Decisiones (Mann, 1982); para la Ansiedad se utilizaron las escalas Ansiedad-Estado y Ansiedad-Rasgo (IDARE) (Spielberger, Gorsuch & Lushene, 1970). Se halló como resultado de la investigación la relación fuerte y significativa entre Ansiedad Rasgo-Estado y procrastinación crónica. Se observó también diferencias en función a variables sexo y trabajo, siendo las mujeres que no trabajan quienes presentan altas puntuaciones en referencia al a la ansiedad. A su vez se encontró una relación positiva y significativa entre la procrastinación y la Ansiedad Rasgo-Estado en hombres, como también en los que trabajan.

Díaz (2014) en su investigación correlacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Se tomó una muestra constituida por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. Se utilizó como instrumentos la encuesta y el Test de medición del Síndrome de Burnout de Maslach (MBIES) y encontraron, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, que al hallar el Síndrome de Burnout

este influiría significativamente en el desempeño de los docentes, encontrándose un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente de este en su población de estudio.

2.1.2 Internacionales

Barraza y Barraza (2018), en el artículo denominado Procrastinación y estrés – Análisis de su relación en alumnos de educación media superior, presentan los resultados de su investigación de corte cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal; sobre una muestra de 300 alumnos de una institución de educación media superior. Se utilizaron como instrumentos la Escala de Procrastinación Académica (Busko, 1998) y el Inventario de Estrés Académico (SISCO). El análisis correlacional se efectuó entre las dimensiones del estrés académico y las dimensiones de la procrastinación académica; los resultados demuestran que la postergación de actividades se relaciona con los estresores y los síntomas, mientras que la autorregulación académica con las estrategias de afrontamiento. También se efectuó el análisis entre las dimensiones de la procrastinación académica y el estrés académico. Los resultados muestran que el estrés académico se relaciona de manera positiva con la postergación de actividades ($p < 0.01$) y de manera negativa con la autorregulación académica ($p < 0.01$).

Hosseini y Moosavi (2015) efectuaron una investigación descriptiva Correlacional que tuvo el objetivo examinar la relación entre la procrastinación, el estrés en el trabajo y la personalidad de los empleados en la Dirección General de Juventud y Deportes de la provincia de Khorasan Razavi (Irán). De 302 trabajadores se seleccionaron 170 personas. Para ello se utilizó tres cuestionarios para medir la procrastinación de la organización creado por

Saffarinia y Amirkhani Razliqi en 2010, Cuestionario del estrés en el trabajo de Vasgg & Spielberger (1999) y Neo - Inventario de Personalidad NEO (NEO- PI). Los resultados del estudio mostraron correlación significativa entre la procrastinación y el estrés ocupacional con un valor de $r=0.39$, $p<0.001$, y también respecto de las personalidades de los empleados.

Mohsin y Ayub (2014) realizaron un estudio de tipo correlacional que tiene como objetivo determinar si una relación significativa existe entre la procrastinación, la demora de la gratificación y satisfacción en el trabajo relacionada con el estrés en el trabajo como una variable intermedia entre los maestros de la escuela secundaria. La muestra constaba de 150 profesores de secundaria de Karachi, Pakistán. Utilizando un formulario de información demográfica y las siguientes Escalas: de Procrastinación, de Consideración de consecuencias futuras (CFC-14, 2011), de Estrés Laboral, Breve de Satisfacción Laboral por Iniciativa II. Y donde se encontró una correlación negativa entre la procrastinación y la satisfacción en el trabajo, y una positiva correlación entre el retraso de la gratificación y satisfacción en el trabajo. Además, la procrastinación y la demora de la gratificación fueron predictores significativos del estrés relacionado con el trabajo, y el estrés relacionado con el trabajo también fue un predictor significativo de la satisfacción en el trabajo.

Natividad (2014) realizó un estudio descriptivo, correlacional y no experimental cuyo objetivo fue profundizar y ampliar la investigación sobre el fenómeno de la procrastinación académica en la población universitaria durante los primeros ciclos de sus estudios universitarios. Verificar sus interrelaciones con la gestión del tiempo y el estrés, y validar un instrumento útil para la evaluación de la procrastinación en el contexto universitario. En la investigación

han participado un total de 210 estudiantes universitarios de ambos sexos de las titulaciones de Psicología y Magisterio de la Universidad de Valencia (España). Se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de variables socio demográficas y académicas, Escala de procrastinación académica: PASS. (Solomon y Rothblum, 1984), Adaptación española del Time Management Behavior Questionnaire (Natividad, 2009). Hallándose que se evidencia la presencia, prevalencia y problemática asociada a la procrastinación académica en el entorno universitario interrelacionados a la gestión del tiempo y el estrés. Y a la vez se observan distintos tipos de procrastinadores.

Verešová (2013) en el artículo Procrastination, stress and coping among primary school teachers, presenta los resultados de la investigación realizada para encontrar la relación entre la procrastinación, con el estrés experimentado y las estrategias para afrontar el estrés, realizado en una muestra de 194 profesores de primaria en Eslovaquia (173 mujeres, 21 hombres, de una media de 38.6 años). Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Procrastinación General (Lay, 1986), el Cuestionario para identificación del nivel de estrés y síndrome de Burnout (Henning & Keller, 1996), y el Inventario de Afrontamiento Proactivo (Greenglass et al, 1999). Se confirmaron las hipótesis encontrando una correlación positiva significativa entre la procrastinación y el estrés con un valor general de $r=0.295$, $p<0.001$, siendo el detalle de sus dimensiones las siguientes: dimensión cognitiva $r=0.512$, $p<0.001$, dimensión emocional $r=0.229$, $p=0.001$, dimensión social $r=0.331$, $p<0.001$; y con el evitamiento del afrontamiento ($r=0.442$, $p<0.001$), afrontamiento reflectivo ($r=0.244$, $p=0.001$), búsqueda de apoyo instrumental ($r=-0.143$, $p<0.05$), búsqueda de apoyo emocional ($r=-0.152$, $p<0.05$). En sus conclusiones se indica que de acuerdo a

sus investigaciones, el profesor procrastinador voluntariamente prefiere dejar de hacer cosas como una estrategia de afrontar el estrés.

Çakir et al (2013) realizaron el estudio *The Survey of Academic Procrastination on High School Students with in Terms of School Burn-Out and Learning Styles*, cuyo propósito fue analizar la relación entre la procrastinación académica de estudiantes universitarios y el burnout escolar, estilos de aprendizaje y género. La población fue de 241 estudiantes de High School a quienes se aplicaron los instrumentos Escala de Burnout para Escuelas Secundarias (SSBS) desarrollada por Aypay (2012), Procrastinación Académica desarrollada por Çakıcı (2013), y la Escala de Estilo de Aprendizaje de Grasha-Reichmann, adaptada por Koçak (2007). Los resultados obtenidos sugieren que existe una relación positiva entre el estilo inactivo y la tendencia a la procrastinación académica con las subdimensiones del estrés escolar. Además, se considera que existen relaciones negativas entre la procrastinación académica y el estilo independiente, estilo dependiente, estilo competitivo, estilo participativo. Sin embargo, en el análisis de regresión múltiple se observó que el estilo inactivo, estilo independiente, y estilo participativo, se relacionan con el burnout, y que el burnout familiar predice la tendencia hacia la procrastinación académica significativamente. En específico, la procrastinación académica se correlaciona con el burnout de estudio con un valor $r=0.612$, $p<0.01$; procrastinación con burnout de familia con un valor de $r=0.396$, $p<0.01$; procrastinación con burnout de tareas académicas con un valor de $r=0.385$, $p<0.01$; procrastinación con burnout de actitudes de los profesores con un valor de $r=0.385$, $p<0.01$.

Sirois (2013) en su investigación transversal tuvo por objetivo investigar como la Autocompasión actúa como mediador de la relación entre la procrastinación-rasgo y el estrés. A través de cuatro muestras (145 universitarios, 339 universitarios, 190 universitarios, y 94 adultos de la comunidad) en el sur-oeste de Ontario (EEUU), utilizando los siguientes instrumentos: Escala de Procrastinación General de Lay, Inventario de Procrastinación para adultos de McCown & Johnson, Escala de Autocompasión, Escala de Percepción del estrés (PSS; Cohen y Williamson, 1988) .En este estudio se halló que la procrastinación-rasgo se asoció con niveles más bajos de la autocompasión y niveles más altos del estrés.

Yahaya A. et al. (2012) en su artículo "The Relationship Between the Occupational Stress, Organizational Commitment , and Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior" (Malasia), relata su investigación descriptivo causal cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral, compromiso organizacional y satisfacción en el trabajo que tiene una conducta cívica en las organizaciones. El estudio se realizó en una población de 140 empleados de Bernama TV, utilizando para ello un cuestionario dividido en cuatro secciones: datos demográficos, nivel de compromiso y posibilidad de cambio, impacto de la conducta cívica organizacional, y sugerencias para mejorar el compromiso de los empleados. Además, se ha recogido toda la información sobre el comportamiento y actitud de los empleados. Hallándose en esta investigación que un alto nivel de compromiso y satisfacción laboral son promovidos por una conducta cívica en las organizaciones y por consiguiente existen niveles bajos de estrés laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Procrastinación

2.2.1.1 Definición. Antes de realizar una conceptualización de la procrastinación, se hablaba de la evitación o demora voluntaria en el cumplimiento de tareas como una característica negativa del ser humano.

De acuerdo con Ferrari y Tice (2007) y Quant y Sánchez (2012), acerca del concepto de procrastinación nos refieren a: “la postergación voluntaria de tareas que deben ser entregadas en un tiempo determinado”. Este concepto también es conocido como morosidad académica según Aguilar y Valencia (1994) en el contexto educativo. Así mismo se conoce a la procrastinación como la postergación de actividades y responsabilidades.

Para nuestra investigación tomaremos la siguiente definición de Procrastinación o Procrastination en el idioma inglés, como “el término que describe la postergación para realizar actividades” (Merriam-Webster, 2004).

2.2.1.2 Predominio. Las medidas de permanencia de la procrastinación se basan exclusivamente en reportes de auto informe, que señalan que de manera aproximada el 15% -20% de la población adulta (Harriott y Ferrari, 1996) y el 50% de la población estudiantil (Day, Mensik, y O' Sullivan, 2000) perciben la prevalencia de la procrastinación en la medida en que causa angustia personal o dificultades. Sin embargo, el uso de autoinformes tiene varias desventajas, especialmente en cuanto a la diferenciación de la procrastinación severa y crónica de los casos más triviales de aplazamiento de tareas y asignaciones. Además, las diferentes definiciones de la procrastinación que existen también

podrían explicar la gran variación en la prevalencia hallada en las investigaciones (Steel, 2007). El número de personas que realmente sufren de procrastinación, por tanto, puede ser más bajo, lo que justifica una mayor investigación sobre la prevalencia del fenómeno usando información adicional.

2.2.1.3 Datos socio demográficos. En la investigación acerca la procrastinación ha implicado principalmente la investigación de los mecanismos subyacentes que podrían afectar la tendencia a retrasar un determinado curso de acción, en particular los factores socio demográficos (Steel, 2007). Los resultados sugieren una pequeña influencia del género, ya que los hombres posponen las cosas un poco más que las mujeres, lo que revela una débil correlación negativa entre las mujeres y la procrastinación ($r = -0.08$), posiblemente relacionado con un mayor autocontrol entre las mujeres en general (Van Eerde, 2003; Else-Quest, Hyde, Goldsmith, y Van Hulle, 2006, según lo referido en *The Nature of Procrastination: A Meta-Analytic and Theoretical Review of Quintessential Self-Regulatory Failure* de Steel, 2007). La edad, por otra parte, se asocia con menos procrastinación ($r = -0.15$), y los resultados para las restricciones estándar indican una correlación aún mayor ($r = -0.48$) (Steel, 2007). La relación con la edad podría deberse al desarrollo de las funciones cognitivas superiores durante la adolescencia, que son esenciales para la autorregulación y ajuste de la meta, lo que explica la mayor parte de los indecisos en la percepción subjetiva de la población estudiantil (O'Donoghue y Rabin, 1999; Banich, 2009, citado por Rozental y Carlbring en *Understanding and treating procrastination: A Review of a common self-regulatory failure*, 2014). Por otra parte, según la teoría de la selectividad socioemocional, la percepción de tiempo de la gente cambia con la edad y la experiencia de la mortalidad: el tiempo

se percibe más abstracto durante la infancia y se convierte progresivamente en algo más concreto con la edad (Carstensen, Isaacowitz, y Charles, 1999, según citan Rozental y Carlbring, 20014). Para decirlo de diferente manera al agotarse el tiempo, no hay lugar para posponer los compromisos que hay que hacer, lo que resulta en menos procrastinación.

2.2.1.4 Rasgos de personalidad. Además de las características socio demográficas, los rasgos de personalidad han sido ampliamente investigados cuando hablamos de la procrastinación, lo más notable fue el uso de los inventarios de personalidad tales como los cinco grandes factores o rasgos (Van Eerde, 2003). Los resultados demuestran correlaciones muy débiles entre la procrastinación y cada uno de los rasgos como: la apertura a la experiencia ($r = 0.03$), agradabilidad o cordialidad ($r = -0.12$), y la extraversión ($r = -0.12$), pero una débil correlación positiva con el neuroticismo ($r = 0.24$), y una gran correlación negativa con la responsabilidad o meticulosidad ($r = -0.62$) (Steel, 2007). Neuroticismo consiste en la tendencia a experimentar sentimientos de ansiedad y depresión, así como a ser más consciente de sí mismo y preocupante, lo que podría explicar la relación con la procrastinación (Hettema, Neale, Myers, Prescott, y Kendler 2006, citados por Rozental y Carlbring, 2014). Tener conciencia (responsabilidad o meticulosidad), por el contrario, se caracteriza por ser cuidadoso, minucioso y tenaz, cualidades que lo más probable serían contrarias a la predisposición a posponer las cosas (Ozer y Benet-Martínez, 2006, según citan Rozental y Carlbring, 2014). Sin embargo, tal como se propone por Steel (2007), otros rasgos de personalidad podrían ser más importantes en la predicción de la procrastinación, sobre todo un alto grado de impulsividad ($r = 0.41$) y ausencia autocontrol ($r = -0.58$), que revelan moderadas

a fuertes correlaciones con la procrastinación; estos rasgos se refieren a menudo como componentes estrechamente relacionados con problemas de comportamiento como la autorregulación (Moffitt et al., 2011, de acuerdo a lo citado por Rozental y Carlbring, 2014). En términos de inteligencia y aptitud ($r = 0.03$), así como el afecto positivo ($r = -0.17$), las correlaciones son inexistentes o pequeñas, lo que indica que ninguno dichos rasgos de la personalidad tienen relación con la procrastinación (Steel, 2007).

2.2.1.5 Estímulos del medio ambiente. Steel (2007), evidencio que la procrastinación tiende a aumentaren la sociedad en general. Así lo evidencian Auto reportes de problemas de la procrastinación que aparecieron entre 4% - 5% de la población adulta durante la década de 1970, en comparación con las cifras más recientes de 15% - 20% (Steel, 2012). Una mayor conciencia y la popularidad de la procrastinación como un fenómeno podría ser una explicación de este crecimiento, pero la disponibilidad de gratificación inmediata y la tecnología moderna de la información (por ejemplo, Internet, computadoras y teléfonos inteligentes) también podrían estar involucrados (Andersson, Cuijpers, Carlbring, Riper, y Hedman, 2014). Por otra parte, un aumento en la demanda de autocontrol también puede desempeñar un papel importante, lo que agrava las dificultades de autorregulación experimentado por algunos individuos (Moffitt et al., 2011). Tanto la distracción y la organización están moderadamente correlacionados con la procrastinación, lo que indica que una mayor susceptibilidad a los estímulos ambientales interfiere con la capacidad del individuo para mantenerse enfocado en una tarea, mientras que una mayor capacidad de organización puede impedir que la procrastinación se produzca (Steel, 2007).

2.2.1.6 Creencias irracionales. La experiencia clínica sobre el tratamiento de la procrastinación asume que las creencias irracionales como suposiciones, creencias fundamentales y los pensamientos automáticos negativos a menudo resultan en el retraso de los compromisos. De hecho, la investigación sobre la procrastinación ha considerado durante mucho tiempo la procrastinación como un problema de comportamiento relacionado principalmente con las creencias irracionales o disfuncionales del individuo (Pychyl y Flett, 2012), por ejemplo, el perfeccionismo, expectativas poco realistas, y baja autoestima. Sin embargo, la correlación promedio entre las creencias irracionales y la procrastinación es generalmente irregular y débil, dependiendo de la forma de creencias irracionales son encuestados y si el diseño del estudio es experimental o retrospectivo (Steel, 2007). Socialmente prescrito perfeccionismo, la creencia de que otras personas al fijar metas altas para sí mismas, exhibe una pequeña correlación con la procrastinación, presumiblemente debido al miedo al fracaso (Steel, 2007). Perfeccionismo auto prescrito, por el contrario, no tiene relación con la procrastinación (Haycock, McCarthy, y Skay, 1998, según citan Rozental y Carlbring, 2014). En términos de autoestima y autoeficacia, la asociación con la procrastinación es moderada (Steel, 2007), lo que indica que una autoestima y autoeficacia altas podrían prevenir que las operaciones sean pospuestas debido a las creencias irracionales. En el caso de la autolimitación está también moderadamente correlacionada con la procrastinación, revelando una tendencia potencial de los procrastinadores para emprender y dedicar más tiempo a los compromisos en los que sean propensos a fallar y participar en tareas a mano (Steel, 2007; Lay, Knish, y Zanatta, 1992). En otras palabras, los indecisos aplazan tareas y asignaciones a un mayor grado que otros lo hacen debido a la

duda de sí mismo y una falta de autoeficacia, son más propensos a abandonar sus esfuerzos cuando se encuentran con problemas en su desempeño, y corren el riesgo de estar muy ocupados en comportamientos que son contraproducentes (Ferrari, 1991; Ferrari y Tice, 2000).

2.2.1.7 Características de la tarea. Experimentar un compromiso como aversivo es a menudo descrita como una explicación de su retraso, y esto es apoyado por la investigación de la relación entre las características de la tarea y la procrastinación, que representa una correlación moderada (Steel, 2007). Una tarea desagradable, el aburrimiento de un individuo y la falta de interés son algunas de las razones más comunes para diferir una tarea o asignación, y cuanto más la ansiedad o el esfuerzo que se produce, es más probable que la persona es procrastine (Ferrari & Scher, 2000; Pychyl, Lee, Thibodeau, y Blunt, 2000). Sin embargo, una exploración más profunda sobre las características de las tareas también revela una relación con la escrupulosidad y la procrastinación habitual, lo que demuestra un posible efecto moderador (Lay y Brokenshire, 1997); es decir, las personas que posponer las cosas de forma recurrente podrían experimentar muchos de los compromisos de la vida como más aversivo. Esto está apoyado por evidencia lo que implica que la tendencia al aburrimiento se correlaciona moderadamente con la procrastinación, mientras que la búsqueda de sensaciones tiene una pequeña correlación con la procrastinación, lo que sugiere que algunos individuos pueden ser más sensibles al aburrimiento y pueden diferir sus compromisos hasta que estén más motivados. (Van Eerde, 2000).

2.2.1.8 Factores motivacionales. Los factores motivacionales han sido investigados en relación a la procrastinación en gran medida (Steel, 2007), que

involucra principalmente diferentes constructos de motivación (por ejemplo, la motivación extrínseca e intrínseca). Motivación por el logro motivación/ la necesidad de logro, en particular, que está, por ejemplo, moderadamente correlacionado con la procrastinación (Steel, 2007), lo que indica una mayor tendencia a retrasar un compromiso si el individuo carece de un motivo o interés de lograrlo. Del mismo modo, la motivación intrínseca también está relacionado con la procrastinación, que ilustra una pequeña correlación entre la motivación intrínseca alta y menos la procrastinación (Steel, 2007). La asociación con la motivación extrínseca, sin embargo, no está clara, según Steel (2007) señala que la motivación por el logro podría incorporar elementos extrínsecos, así, es decir, trabajando hacia una meta se experimenta como gratificante en sí mismo. Es decir que la motivación intrínseca y extrínseca pueden ser igualmente importantes en la explicación de la procrastinación, pero puede afectar al individuos de manera diferente (Gröpel & Steel, 2008). Por otra parte, la investigación sobre los factores de motivación no ha revelado una relación entre la intención y la procrastinación, lo que significa que las personas que posponer las cosas de forma recurrente no carecen de una intención de iniciar o completar sus tareas o asignaciones sino, más bien, experimentan dificultades para que actúe en sus intenciones (es decir, la brecha de intención de acción) (Steel, Brothen, y Wambach, 2001).

2.2.1.9 Teorías de la Motivación relacionadas a la procrastinación. Las teorías de la motivación se utilizan a menudo para describir los procesos de toma de decisiones entre los individuos, grupos y organizaciones, incluyendo la opción de posponer tareas y asignaciones (Steel, 2007). De acuerdo con Steel y König (2006), el campo de la motivación consiste en numerosos intentos de explicar la

procrastinación derivada de la investigación en la economía, la psicología, la sociología y la neurociencia cognitiva. Sin embargo, a pesar de que cada teoría añade su propio punto de vista, estos puntos de vista teóricos no han sido integrados. Steel y König (2006), por tanto, proponen un modelo general de motivación que incorpora una variedad de aspectos que cree que afecta a los procesos de toma de decisiones: la teoría de motivación temporal (TMT). El modelo se deriva de descuento hiperbólico (Ainslie y Haslam, 1992), la teoría de expectativas (Vroom, 1964), la teoría prospectiva acumulativa (Tversky y Kahneman, 1992), y la necesidad de la teoría (Dollard y Miller, 1950) y ha sido propuesto por Steel (2012) como un enfoque motivacional para la comprensión de la procrastinación. La teoría del descuento hiperbólico se refiere a la tendencia a elegir las actividades que generan una recompensa más inmediata en lugar de rentabilidades futuras (Ainslie y Haslam, 1992), es decir, ser más motivados por la satisfacción inmediata. Teoría de las expectativas es una de las varias teorías económicas clásicas con respecto a la propensión a determinar el resultado de una actividad considerando su valor y la probabilidad de alcanzar ese valor (Vroom, 1964), preguntando a qué actividad lo más probable es generar la recompensa más grande. La teoría de la perspectiva acumulativa es una parte esencial de la economía del comportamiento, que implica el proceso de considerar las pérdidas y ganancias en la referencia a una línea de base específica o status quo, en el que las pérdidas se les da un peso mayor (Tversky y Kahneman, 1992), es decir, contrastando con potenciales beneficios posibles contratiempos. La Teoría de Necesidades es una de las teorías psicológicas que explican que la motivación es como el motor de los comportamientos que permiten la satisfacción o la liberación de la necesidad per se (Dollard y Miller,

1950); es similar a la teoría de la reducción del impulso de -Hull (Hull, 1935), la idea de que uno elige las actividades que aplacan o saciar una cierta necesidad. En su conjunto, TMT sugiere que un individuo participará en un compromiso teniendo en cuenta su utilidad o beneficio en función de cuatro variables: las diferentes expectativas de alcanzar un resultado anticipado, el valor de ese resultado, el momento de ese resultado, y la sensibilidad a la demora a que se refiere colectivamente como la ecuación de la procrastinación (Steel, 2012). En otras palabras, adquisición de la motivación está relacionada con el valor asignado a una determinada actividad, la esperanza de que uno puede lograr que la actividad, la inmediatez de la recompensa, y la habilidad de uno de demorar la gratificación. Sin embargo, a pesar de todas las variables son importantes a fin de iniciar o completar un determinado curso de acción, los individuos son propensos a determinar la utilidad o beneficio de un compromiso diferente dependiendo de la influencia de cada variable (Steel, 2012).

2.2.1.10 Teoría del Aprendizaje y la Procrastinación. La relación entre una el aprendizaje y el comportamiento ha sido durante mucho tiempo de interés en la teoría del aprendizaje (Biglan, 2003; Yoman, 2008). El condicionamiento clásico y operante y, más recientemente, la teoría del marco relacional, se han utilizado para explicar la frecuencia, intensidad y duración de una respuesta particular y se consideran elementos fundamentales de la TCC (Salzinger, 1996; Haynes, Leisen, y Blaine, 1997). El desarrollo y mantenimiento de diferentes condiciones psiquiátricas es, por ejemplo, la influencia de la teoría del aprendizaje en el análisis funcional de la depresión (Ferster, 1973) o por la conceptualización en una visión cognitiva de la fobia social (Clark y Wells, 1995). La teoría del aprendizaje también se utiliza para comprender la procrastinación

y se incluye en varias teorías motivacionales (Steel & König, 2006). Steel (2007) se analizan algunas de las principales bases de TMT utilizando la ley de adaptación (Chung y Herrnstein, 1967), programas de refuerzo (Ainslie, 1992), y la sensibilidad al retardo (Mazur, 2001). La ley de la igualación describe la relación entre la tasa de respuestas y la tasa de reforzadores (Herrnstein, 1970), es decir, la correlación entre la conducta y sus consecuencias. Programas de refuerzo comprenden el efecto del momento, la relación y el intervalo de premios y castigos en una respuesta (Ferster y Skinner, 1957), que indica si intervalos fijos o variables serán aumentar, disminuir o mantener un comportamiento. La sensibilidad a la demora implica la capacidad de diferir la gratificación inmediata para la completa un determinado curso de acción-en otras palabras, la capacidad de aplazar una recompensa (Mazur, 1996). Tanto los programas de refuerzo y la sensibilidad a retardo son esenciales para la comprensión de la procrastinación, como el momento de la recompensa y la susceptibilidad de la persona a la gratificación inmediata se supone que es responsable del retraso de las tareas y asignaciones (van Eerde, 2000). Por lo tanto, los objetivos a largo plazo podrán interferir con la capacidad para realizar un curso de acción, sobre todo porque las distracciones se basan en un programa de intervalos variables, mientras que trabaja en un compromiso depende de un horario fijo intervalo (Stromer, McCormas, y Rehfeldt, 2000).

2.2.1.11 Teoría de la Autoeficacia y la Procrastinación. Creer en la propia capacidad para llevar a cabo un determinado curso de acción es importante con el fin de llevar a cabo muchas de las tareas y asignaciones de las personas enfrentan día a día a día. Por lo tanto, la autoeficacia se ha propuesto como una posible explicación de la procrastinación, lo que indica que las bajas expectativas

deben estar asociados con una mayor tendencia a posponer las cosas (Juez y Bono, 2001). Según Bandura (1977), la autoeficacia se refiere a las expectativas de eficacia relacionados con la realización de un determinado comportamiento, así como las expectativas de resultados relativos a la capacidad de lograr un resultado anticipado. Por lo tanto, si una es baja, la motivación para iniciar el trabajo sobre o para cumplir con un compromiso también debe ser baja, lo que resulta en un comportamiento temeroso y evitación y, a su vez, procrastinación (Grun-SCHEL, Patrzek, & Fries, 2013). La investigación sobre los pensamientos automáticos negativos asociados con la procrastinación apoya esta noción, como cogniciones, percepción subjetiva de los estados a menudo implican baja autoeficacia: "Esto es demasiado duro", "Nunca voy a hacerlo", o "No tuve éxito antes, así que ¿por qué me molesto?". La teoría de la autoeficacia- es también una parte esencial de espirales de rendimiento de eficaz (Lindsley, latón, y Thomas, 1995), es decir, espirales ascendentes o descendentes causadas por los esfuerzos invertido en una actividad y los resultados derivados de esa actividad. En esencia, las personas que tienen miedo de cometer errores y dudan de su capacidad para hacerlo bien tal vez participen en un compromiso con baja autoeficacia y por lo general en el último minuto, dando lugar a un rendimiento insuficiente que tiene un efecto perjudicial sobre los resultados finales. En consecuencia, la capacidad de cumplir con los compromisos similares en el futuro puede ser juzgado negativamente, produciendo aún más baja autoeficacia y poner a la persona en riesgo de producir profecías auto cumplidas (Bandura, 1977). Por lo tanto, la falta de autoeficacia y el desarrollo de las espirales descendentes podría ser esencial para comprender el mantenimiento de la

procrastinación, lo que indica que muchos individuos son propensos a seguir para posponer las cosas a menos que aumente su autoeficacia.

2.2.1.12 Prejuicios y Afirmaciones de la Procrastinación. La investigación sobre los procesos de toma de decisiones ha explorado ampliamente los sesgos y afirmaciones utilizados por los individuos al elegir entre las actividades de la competencia, sobre todo en la evaluación de los diferentes resultados financieros (Kahneman, 2003). Kahneman y Tversky (1979), por ejemplo, propusieron una serie de sesgos y afirmaciones que ayudan procesamiento de la información mediante la búsqueda de soluciones satisfactorias a las decisiones tomadas en virtud de la carga cognitiva que se califica como de una parte fundamental de la economía del comportamiento (Tversky y Kahneman, 1992). Aunque rara vez se utilizan para entender los problemas de comportamiento, los sesgos y afirmaciones podrían sumar un valioso conocimiento con respecto a los procesos de toma de decisiones que afectan el mantenimiento de condiciones psiquiátricas, similar a la forma en que las creencias disfuncionales o mala adaptación a menudo se exploran en la terapia cognitiva (Beck, 1970). En términos de diferir tareas y asignaciones, varios sesgos y afirmaciones podrían explicar la decisión de posponer las cosas. El sesgo presente se refiere al proceso de sobreestimar la situación actual en la evaluación de los resultados de las diversas actividades (Frederick, Loewenstein, y O'Donoghue, 2002), a subestimar el hecho de que las preferencias pueden cambiar con el tiempo. La planificación falacia consiste en la tendencia a pasar por alto las experiencias previas en la planificación para el futuro (Koole y Van't, 2000), descartando la información acerca de las dificultades anteriores que podrían facilitar el ajuste de la meta más realista. El sesgo de proyección se refiere al procedimiento de

utilizar el presente con el fin de predecir el comportamiento futuro (Loewenstein, O'Donoghue, y Rabin, 2003), es decir, el establecimiento de objetivos en base a las ambiciones actuales y subestimar el potencial de querer cambiar esas ambiciones.

El descuento futuro consiste en la tendencia a desacreditar el valor de los eventos futuros (Laibson, 1997), dando un mayor peso a las recompensas inmediatas. En particular, error de planificación y el descuento futuro se supone que estar relacionado con la procrastinación, ya que dan lugar a una mala gestión del tiempo y la incapacidad para aprender de las dificultades del pasado que se enfrentan en las tareas y asignaciones, así como la propensión a elegir aquellas actividades que producen inmediata gratificación en lugar de las recompensas futuras (Steel & König, 2006).

2.2.1.13 Consecuencias Negativas. La procrastinación implica el aplazamiento de un determinado curso de acción y por lo tanto se presume que afectan a la ejecución de las tareas y asignaciones, en particular los relacionados con la escuela y el trabajo (Tice y Baumeister, 1997). Sin embargo, a pesar de que la procrastinación es altamente estresante, la correlación promedio entre la procrastinación y el rendimiento es generalmente bastante pequeña e inconsistente, dejando al descubierto sólo las asociaciones débiles con las calificaciones del curso, tareas, y el resultado de los exámenes finales (Steel, 2007). Un auto reporte de dificultades que implican la procrastinación académica revela una alta correlación entre la tendencia general a procrastinar y el funcionamiento cognitivo, la cantidad de compromisos aplazados, y los problemas derivados de la procrastinación (Steel, 2007), pero la procrastinación no necesariamente estar relacionado con un menor rendimiento. Steel (2007),

por lo tanto, sugiere que el aplazamiento de un compromiso no siempre tiene por qué ser perjudicial, a pesar de que parece tener un ligero impacto negativo y casi nunca es un comportamiento particularmente útil. En términos de bienestar económico, la relación con la procrastinación es moderada (Steel, 2007), lo que indica un efecto perjudicial sobre la economía cuando se retrasa decisiones o actividades relacionadas con las finanzas personales. Del mismo modo, existe una baja correlación entre la procrastinación, la carrera y el éxito financiero (Steel, 2007), lo que indica que el aplazamiento de tareas y asignaciones tiene un efecto negativo sobre la capacidad para llevar a cabo y el progreso dentro de una profesión, una tendencia que a su vez debería resultar en un menor número de aumentos y las oportunidades de carrera. En lo que respecta a la salud mental, la relación entre la procrastinación y el bienestar revela una correlación moderada, lo que implica que retrasar los compromisos se relacionan con una peor salud mental en general, y que existe una baja correlación con el estrés, en particular (Stead et al., 2010). La investigación también revela una correlación moderada con la preocupación (Van Erde, 2003), y los sentimientos de culpa (Pychyl et al., 2000), pero no hay relación consistente con el estado de ánimo (Steel, 2007). Un examen más detallado de la procrastinación revela que el aplazamiento de tareas y asignaciones probablemente resulta en menos el estrés al principio, pero aumenta más cerca de la fecha límite, lo que genera más el estrés en el largo plazo (Tice y Baumeister, 1997). Además, la procrastinación es también débilmente a moderadamente correlacionado con la salud física, lo que contribuye a un retraso del tratamiento y se asocia con un menor número de comportamientos de bienestar, en particular los exámenes médicos y chequeos dentales, lo que lleva a una mayor enfermedad y problemas de salud agudos

(Sirios, Melia - Gordon, y Pychyl, 2003; Sirios, 2007). En suma, posponiendo tareas y asignar metas contribuye a una amplia gama de consecuencias negativas que afectan a la salud mental y física, así como la capacidad de la persona para lograr sus objetivos. Las intervenciones terapéuticas que se dirigen específicamente a la procrastinación son con el fin de mejorar el bienestar y facilitar una mayor independencia entre aquellos individuos que de manera recurrente retrasan el cumplimiento de sus compromisos.

2.2.1.14 Tipos de procrastinación.

Procrastinación Situacional. Describe el hábito de procrastinar solamente en determinados contextos, por ejemplo:

a. ***Procrastinación familiar.*** En el entorno familiar las conductas de procrastinación se pueden entender como la demora voluntaria a realizar deberes del hogar, es decir, la persona posee una obligación y aunque puede tener la intención de realizarla en un tiempo determinado no se encuentra motivado debido a la aversión que le genera el hecho de realizar esta actividad. Klassen, Krawch, Lynch y Rajan (como se citó en Angarita, 2012).

b. ***Procrastinación emocional:*** La procrastinación es un comportamiento cargado de emociones, refiere Ferrari y Emmons (1995, citado por Angarita, 2012) debido a ello, en las personas se encuentran especiales emociones a la hora de procrastinar debido al exceso de energía que evidencian. Por ejemplo, realizar la tarea de búsqueda de información, organizar la misma, finalizar y además entregarla a tiempo genera en el individuo una sensación de satisfacción y motivación.

c. *Procrastinación académica*: La procrastinación académica hace referencia a la evitación voluntaria de responsabilidades y actividades, originada porque los estudiantes realizan tareas en un determinado tiempo, pero sin motivación en el momento de ejecutarlas, ya que las perciben con aversión, según Ferrari. Según las investigaciones de Álvarez (2010), Chan (2011), evidencian que la procrastinación académica está relacionada con resultados académicos desfavorables, afectación en la toma de decisiones y resolución de conflictos al momento de decidir la culminación de sus deberes y además al parecer está presente por lo menos en un 25% de estudiantes. A si también afirma Chan (2011) que si se evidencian y mantienen conductas de procrastinación en la adolescencia esto no solo afectara su desempeño académico sino lo afectara en su entorno familiar, social y laboral a largo plazo. Sin embargo, no sólo los estudiantes presentan conductas procrastinadoras afirma Dilmac (como se citó en Angarita, 2012) en los docentes también se han evidenciado conductas de procrastinación.

Procrastinación Crónica. Se refiere a un patrón de conducta no adaptativo en la vida del ser humano, donde la postergación trasciende en todas las situaciones y contextos donde se desarrolle. (Ferrari et al., 1995; Lay & Schouwenburg, 1993). Schouwenburg, Lay, Pychyl y Ferrari (2004) evidenciaron que hay rasgos de la personalidad asociados al trastorno de procrastinación como son todos los referidos a la organización, planificación y autorregulación para el planteamiento y ejecución de metas.

En países de habla hispana no se encuentra un término que pueda utilizarse para designar hábitos de postergación disruptivos y desadaptativos. El diccionario de la Real Academia Española nombra y define el término

procrastinación como una falta de diligencia en la realización de la tarea y nombra sus sinónimos dilatar y aplazar.

Hernández, Fernández & Baptista, 2000, reflexionan sobre la diferenciación clara entre el hábito social de demora y procrastinación en el ámbito peruano y el hábito de procrastinar ya que el último es causante de una inadecuada adaptación del individuo a su medio. Por lo que se hace necesario contar con instrumentos idóneos que puedan estudiar este fenómeno para deslindar si se trata de una característica social innata o está en curso la procrastinación evaluada en el ámbito clínico. (Hernández, Fernández & Baptista, 2000).

2.2.1.15 Modelos que explican la variable procrastinación.

Modelo psicodinámico según Baker. Propone que la procrastinación se motiva en el miedo al fracaso y prioriza su atención en comprender que motivaciones tienen los individuos que fracasan o dejan de hacer sus actividades a pesar de contar con las capacidades cognitivas y experiencias que lo pueden conducir al éxito en sus actividades. A su vez explica que el miedo al fracaso está relacionado al establecimiento de relaciones familiares patológicas, donde los Padres en su estilo de crianza han incrementado la frustración de sus hijos y ha disminuido la autoestima. Siendo el primer modelo en estudiar los comportamientos relacionados con la falta de diligencia para hacer las tareas. (Baker, 1979; citado por Rothblum, 1990).

Modelo Motivacional. Se basa en que la motivación al logro es un rasgo personal inalterable, es así como el individuo tiene una serie de conductas que se orientadas a alcanzar el éxito sin darle relevancia a las situaciones circundantes; entonces el individuo puede tomar dos posiciones: la esperanza

de alcanzar el éxito relacionado con el logro motivacional o el miedo al fracaso que se motiva para evadir una situación que para el individuo se perciba como negativa. Es por ello y sobredimensionando el miedo al fracaso este es mayor a la esperanza de éxito, por lo que las personas elegirán actividades donde el éxito este asegurado y relegarán actividades que consideren complejas y en las cuales puedan pronosticar fracaso (McCown, Ferrari y Johnson, 1991).

Modelo Conductual de Skinner. Este modelo propone que una conducta se mantiene cuando es reforzada, es decir, las conductas persisten por sus consecuencias (Skinner, 1977). Por lo tanto, las personas procrastinan porque sus conductas de postergación han sido retroalimentadas y además obtenido recompensas en distintos ámbitos, por lo que se mantienen en este tipo de acciones. Es por ello que las personas que desarrollan una procrastinación conductual solo se quedan en acciones iniciales de planificación y organización incluso inician las acciones que rápidamente dejan de hacer por no visualizar las ganancias de finalizar la tarea.

Modelo Cognitivo de Wolters. Este modelo nos habla de que la procrastinación está dada por un procesamiento de información disfuncional que incluye esquemas desadaptativos todo ello en relación con la incapacidad y el miedo a la exclusión social. Dando a conocer que los procrastinadores habitualmente reflexionan acerca de su comportamiento de aplazamiento, presentándose en ellos pensamientos obsesivos al no poder realizar una actividad o al momento de presentar una tarea a pesar que en un primer momento se compromete en la realización y luego surgen en el pensamientos pesimistas en relación al avance de la actividad y su poca capacidad para

organizarla y realizarla, por lo que se empiezan a presentar pensamientos automáticos de ineficacia.(Wolters, 2003).

2.2.2 Estrés laboral

2.2.2.1 Definición. Acerca del estrés laboral Hinckle (1973), refiere que la palabra tiene sus raíces en el latín stringere, que significa apretar o ser estricto. Desde el siglo XVII datan algunas definiciones al estrés relacionadas con la física e ingeniería, por ejemplo, al referirse sobre el estrés que una fuerza externa (carga) ejerce (presión) sobre un objeto (o persona), produciendo tensión. Mediante esa analogía se entiende que se podría medir el estrés como una fuerza o estímulo externo al que una persona puede estar sometido.

Cannon (1929), definió el estrés como estado fisiológico interno de los individuos expuestos a situaciones amenazantes o que despiertan fuertes emociones donde por ejemplo se observa el aumento en la secreción de adrenalina característico en situaciones de lucha o Huida.

Hans Selye (1946), propuso un modelo complejo de la respuesta humana a los factores de estrés. Este se conoce como “Síndrome de adaptación general” y considera tres etapas: a. Reacción de alarma; b. Resistencia o etapa de máxima adaptación; c. Agotamiento. Actualmente en la psicología del trabajo ya no se usan, sin embargo, nos sirven para entender las causas y consecuencias del estrés laboral.

Hoy en día, las teorías acerca del estrés generado por el trabajo lo describen como el conjunto de procesos psicológicos que relacionan la exposición a dificultades laborales y el efecto negativo que provocan.

Las teorías modernas del estrés relacionado con el trabajo lo precisan como el estado emocional negativo que puede resultar de la interacción entre una persona y su ambiente laboral. Es algo provocado o agravado por el trabajo. No es una carga elevada de trabajo o una ausencia de trabajo; más bien, es un estado emocional negativo que puede ser resultado de las presiones en él como: la elevada carga de trabajo que es una causa potencial de estrés y que favorece la aparición de un sinnúmero de problemas de salud mental, física y organizacional (por ejemplo, ausentismo, que es una consecuencia potencial del estrés). Un factor de estrés es cualquier fuerza que empuja a un factor psicológico o físico más allá de su rango de estabilidad, produciendo una tensión dentro del individuo. (Arnold y Randall, 2012, p. 387).

La definición del Health and Safety Executive del Reino Unido acerca del estrés laboral logra captar la esencia de muchas de las diferentes definiciones científicas del concepto: es el proceso que surge cuando las demandas laborales de varios tipos y combinaciones sobrepasan la capacidad y los medios de la persona para hacerles frente. Definición que utilizaremos en esta investigación.

Es importante destacar que la percepción individual o evaluación que hace cada individuo sobre los ambientes y situaciones va a determinar la generación y manejo del estrés, lo que nos permite entender que para las personas sufren a causa del estrés sienten que las diferentes demandas solicitadas exceden su propia perspectiva de la capacidad que tiene para enfrentarlas.

2.2.2.2 Modelos sobre estrés laboral.

Para entender los diferentes modelos sobre el estrés los dividiremos en: enfoques estructurales y enfoques transaccionales (Cox y Griffiths, 1995).

2.2.2.2.1 Enfoques estructurales.

Los enfoques estructurales trabajan sobre algunos aspectos del trabajo, generan un estado emocional negativo como el estrés y, a su vez evidencian un escaso bienestar de los trabajadores.

El modelo Demanda-Control (Karasek, 1979) tiene en cuenta dos características del ambiente laboral especialmente importantes. Las demandas y el Control. Las demandas relacionadas con la cantidad de trabajo, presión de tiempo, cantidad de esfuerzo físico y mental que una persona realiza. El control que tiene dos componentes: grado en que el trabajo permite al empleado usar sus habilidades, capacidades y amplitud de decisión (nivel de control que tiene el empleado sobre su situación laboral). De la combinación de ambas características laborales: demandas y control, se ha categorizado el trabajo en:

- a. Trabajo pasivo (bajas demandas - bajo control);
- b. Trabajo de alta tensión (altas demandas - bajo control);
- c. Trabajo de baja tensión (bajas demandas - alto control);
- d. Trabajo activo (altas demandas - alto control).

Karasek y Theorell (1990) durante su investigación encontraron que los trabajadores cuyos trabajos demandan alta tensión se hallan en riesgo de desarrollar varios problemas de salud tanto física como psicológica. Es importante entonces el papel positivo que el control tiene sobre el bienestar del trabajador. Reafirmando que quienes cumplen roles con mayor autonomía son más sanos.

Mientras que Fox y sus colaboradores (1993) postulan que el control es muy importante porque: 1. El control ofrece más oportunidades para enfrentar mejor las demandas del trabajo a los trabajadores. 2. Cubre una necesidad humana básica que es ejercer control. Lo positivo del modelo, es cuando un trabajo de alta demanda puede beneficiarse de los efectos saludables del control,

es decir cuando el trabajador tiene una gran carga laboral, pero tiene la autonomía para priorizar sus tareas y realizarlas de manera más eficiente.

El modelo fue ampliado por Johnson y Hall (1988) al **modelo Demanda-Control-Apoyo** donde se incluye al apoyo social que es conjunto de las interacciones con los supervisores y compañeros de trabajo que implican ayuda (Daniels et al., 2009). “Considerando que los altos niveles de apoyo social intervienen como un amortiguador contra los efectos negativos de las demandas laborales, es decir, las demandas, el control y el apoyo, pueden interactuar para predecir bienestar.” (O’Driscoll y Brough, 2010).

Esta es la hipótesis de la tensión (Daniels et al., 2009). “Cuando el alto control y el apoyo social se acompañan con demandas laborales altas, también ayudan a los empleados a aprender nuevas habilidades para adaptarse a las demandas que enfrentan, y conducen a una mejoría en la motivación y satisfacción. Esta es la hipótesis del aprendizaje” (De Witte et al., 2007).

2.2.2.2.2 Enfoques transaccionales.

Este enfoque pretende resaltar el dinamismo del proceso del estrés, integran factores como diferencias individuales y estilos de afrontamiento, que fueron destacados por Cummings y Cooper (1979), quienes sustentan que:

- Los individuos, casi siempre tratan de mantener en un “estado estable” sus pensamientos, emociones y relaciones con el mundo.
- Cada elemento en el estado emocional y físico del individuo tiene una “gama de estabilidad” (o Comodidad). Sin embargo, cuando se ven alterados

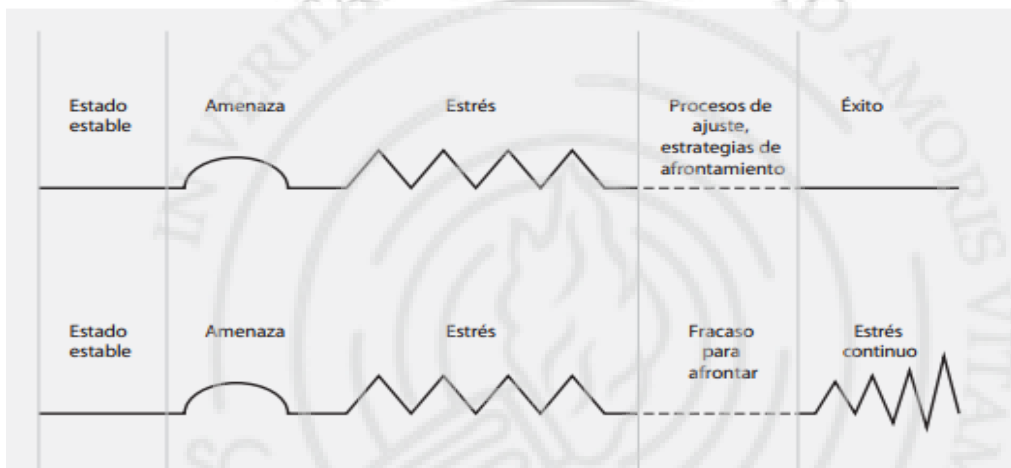
uno de estos elementos y pierde estabilidad, la persona actúa para restaurar la sensación de comodidad.

- El “proceso de ajuste” y/o las estrategias de afrontamiento que acciona la persona está dirigido al mantenimiento de un estado estable.

Bunce y West (1996), demostraron que “estas estrategias de afrontamiento pueden incluir acciones del individuo que alteran las demandas de su trabajo.”

Figura 1

Marco teórico de Cooper-Cummings



Nota. Tomado de Arnold y Randall, 2012, p. 392.

Los modelos transaccionales del estrés o teorías cognitivas del estrés y afrontamiento describen los mecanismos psicológicos del proceso del estrés como: la evaluación cognitiva del trabajador, de sus condiciones de trabajo, sus respuestas emocionales al trabajo y los mecanismos de toma de decisiones relacionadas con el afrontamiento y el comportamiento.

Lazarus y Folkman (1984) plantearon que un individuo realiza una evaluación primaria para discernir el grado de amenaza que representa una situación o suceso, y tiene como resultado de esa evaluación determinar si ello es un problema para él (Daño-Pérdida), o puede convertirse en uno (Amenaza),

o en su defecto podría convertirse en una oportunidad (Desafío). A continuación, realiza una evaluación secundaria para determinar si puede afrontar la situación. Si la persona piensa que es capaz de afrontar la situación, es menos probable que la evalúe como una amenaza, y más probable que la evalúe como un desafío. Ambas evaluaciones son la base para lo que la persona elige hacer en respuesta a la situación (es decir, sus transacciones con el ambiente laboral). Las evaluaciones están vinculadas con las respuestas emocionales y fisiológicas de las personas. Por ejemplo, si se advierte como una amenaza, los trabajadores pueden sentir los resultados negativos como la generación de Ansiedad. A diferencia de evaluaciones que denotan desafío que pueden generar emociones positivas y suelen ser muy motivadoras. Se evidencia entonces que los eventos y como se interpretan por cada individuo darán distintas respuestas es decir estarán influenciadas por la variedad de diferencias individuales.

El modelo transaccional de Cox y MacKay sobre el estrés laboral añade otra dimensión a las ideas básicas de Lazarus y Folkman., que luego de pasar por las etapas de: demandas, evaluación, desbalance-afrontamiento, respuesta de afrontamiento, el individuo incluye la apreciación de la eficacia de la acción tomada. Si siente que la acción fue eficaz, entonces de inmediato se sentirá menos ansioso y percibirá las situaciones similares como menos estresantes en el futuro. Es decir, obtiene una retroalimentación sobre las acciones tomadas y la eficacia de su afrontamiento en las etapas anteriores dejando para el un aprendizaje a futuro. En este modelo, permite establecer cómo responden las personas a las condiciones laborales a lo largo de un cierto periodo. Pero es importante resaltar que no sugiere que el tipo de problema que un individuo halló siempre se resolverá con las mismas estrategias de afrontamiento.

Algunas respuestas de afrontamiento que no son adaptativas (por ejemplo, el incremento en el consumo de alcohol) pueden ser consecuencia del estrés laboral. Algunas acciones ayudan a los empleados a reducir su exposición a factores de estrés (por ejemplo, avanzar en el trabajo), Cox y Mackay (1981).

De acuerdo con Cox (1993), la importancia de las evaluaciones individuales radica en que hay una gran variedad de condiciones laborales que son continuamente estresantes, y que muchas variables de diferencias individuales pueden tomar parte en el proceso del estrés.

Siegrist (1996) presentó un modelo transaccional que destaca la importancia del equilibrio entre dos factores: esfuerzos y recompensas percibidos. Es decir, el estrés surge cuando los esfuerzos no son recompensados adecuadamente, y esto provoca una percepción de injusticia. Es por eso que Siegrist plantea un trabajador podría responder al desequilibrio es comprometiéndose demasiado con el afán de obtener recompensa y reconocimiento: el trabajador comienza un ciclo donde trabaja más cada vez y de manera ardua y luego consecuentemente experimenta más el estrés. Para este modelo la recompensa es importante por tanto considera: el desarrollo de carrera, la seguridad laboral y las perspectivas de promoción, como fuentes poderosas del estrés. También coloca una diferencia individual, la autoestima, en el corazón del proceso del estrés. Existen una gran cantidad de evidencia que apoya sus principales predicciones a pesar de su novel generación. (Arnold y Randall, 2012, p. 394).

Las teorías transaccionales y sus modelos nos ayudan a ver que el campo de investigación no solo debería incluir las diferentes percepciones del trabajador

acerca de las condiciones laborales, sino también la forma en que los trabajadores responden a las presiones en el trabajo y en cómo las afrontan.

Nuevos modelos intentan combinar ambos enfoques. Por ejemplo, el modelo de Demanda inducida-Compensación de Tensión (Van Veldhoven et al., 2005) que su apunta a que el estrés se presentaría si: las Demandas emocionales, cognitivas y físicas no coinciden con los recursos emocionales, cognitivos y físicos de los cuales se disponen. Se observa en este modelo el elemento recíproco del DER, con algunos principios centrales del MDCA.

2.2.2.3 Efectos y costos del estrés laboral

Es importante denotar en este acápite que los efectos que tiene el estrés en la persona se observan claramente en la afectación de su salud y bienestar, por tanto, los costos son más que evidentes. Que van en un inicio mostradas con quejas ocasionales y malestares temporales y ya en un avance evidenciándose en enfermedades graves como la presencia de cardiopatías, adicciones, entre otras, afectando el desarrollo a todo nivel en el individuo en su vida personal, social, familiar y por supuesto en su vida profesional, siendo así un costo muy alto para las personas y organizaciones ante la presencia del estrés en ellas.

Sin embargo, la gran interrogante surge cuando queremos saber: ¿cuál es el precio que pagan las organizaciones cuando existe un inadecuado ajuste entre las personas y su medio?, hay estudios que demuestran la relación entre enfermedades y muertes relacionadas con el estrés, esta última cobra un precio catastrófico en la productividad y en nuestra salud combinadas (Weinberg y Cooper, 2007; Palmer y Cooper, 2007).

Las investigaciones acerca de los costes y costas del estrés en el cuerpo y la mente sugieren y evidencian que algunas enfermedades son provocadas o agravadas por el estrés.

En la investigación sobre el estrés, Zapf y sus colaboradores (1996) se propuso que las condiciones laborales tienen un efecto relativamente moderado, sin embargo, relevante en el bienestar, ya que es uno de los muchos factores que influyen en la salud individual. Así es analizando la realidad sabemos que hay otros factores muy influyentes como: el nivel socioeconómico, el tabaquismo, el consumo de alcohol, la genética, etcétera. Por lo tanto, la relación entre la experiencia del estrés y los diversos resultados (como enfermedad, ausentismo, desempeño y rotación de personal) no es sencilla. Por ejemplo, el ausentismo es resultado de un proceso complejo y multifacético, donde el estrés es solo un factor potencialmente importante. Dicho esto, hay vínculos significativos entre las condiciones laborales estresantes y una gran variedad de mediciones del bienestar relacionado con el trabajo.

Para examinar la salud y el bienestar en el trabajo, se utilizan cuatro categorías:

A. Medidas organizacionales: Las medidas organizacionales incluyen: niveles de ausentismo, varias medidas de desempeño laboral, accidentes o incidentes y rotación del personal.

Ausentismo, viene a ser uno de los costos evidentes del estrés conclusión a la que llegó la UK Health and Safety Executive en 2007, que estimó que los autorreportes de estrés relacionado con el trabajo, la depresión o la ansiedad dan cuenta de 10.5 millones de jornadas laborales perdidas en Gran Bretaña

para los empleadores. Otras causas del ausentismo, como las responsabilidades en el hogar y la familia, problemas personales, bajo estado de ánimo en el centro de trabajo, el efecto de largas jornadas laborales, falta de compromiso y problemas de consumo de drogas y alcohol (todos estos pueden clasificarse como fuentes y, a la vez, como resultados del estrés), también podrían estar relacionadas con el estrés.

Presentismo, (Hoel et al., 2003), un término utilizado para referirse a la situación en que las personas están presentes en el trabajo, pero son menos productivas, ya sea por su escaso compromiso, poca motivación o satisfacción, o debido a problemas de salud física o psicológica (Brun y Lamarche, 2006).

Rotación de personal, se ha relacionado con las condiciones laborales, y en el caso de altas tasas de rotación de personal los costos que asume la compañía son muy altos, porque incrementan los costos de capacitación, reducen la eficiencia general y perturban a otros empleados. Aunque es difícil valorar los costos reales de la rotación de personal, se cree que el costo de la pérdida de un miembro de la fuerza laboral es igual a cinco veces el salario mensual del empleado. (Quick y Quick, 1984)

Taris (2006) y Taris y Schreurs (2009) constataron la hipótesis del empleado feliz \geq empleado productivo en muchas organizaciones. En dicha investigación se evidencian correlaciones significativas, pero modestas, entre el agotamiento del empleado relacionado con el trabajo y su desempeño. Numerosos experimentos indican que, dentro de ciertos límites, el desempeño individual en realidad mejora con el aumento de los niveles de estrés. Sin embargo, pasado cierto punto, es visible que el estrés provoca una reducción en

el desempeño. La ley Yerkes-Dodson, como se muestra en la figura, refleja este fenómeno en términos médicos.

Figura 2

Ley Yerkes – Dokson de relación entre estrés y desempeño



Nota. Viviendo consciente. <http://viviendo-consciente.blogspot.pe/>

Aunque la relación entre estrés y desempeño no sea tan sencilla como lo postula la ley de Yerkes -Dodson en el efecto del estrés en el bienestar y la Productividad a largo plazo en contraparte, O'Driscoll y Brough (2010) argumentan que la relación entre estrés y desempeño tiende a ser más lineal que lo que sugiere la ley Yerkes-Dodson. Earnshaw y Cooper (2001), consideran que muchos empleadores son responsables por el estrés de los trabajadores y hacen muy poco por reducir los detonantes del estrés en muchos trabajos. Por lo que los empleadores que tienen iniciativas de hacer algo para reducir el estrés

en el centro del trabajo, podrán defenderse mejor en las demandas legales que se van acrecentando a razón de las consecuencias del estrés en el trabajo.

De acuerdo con el informe gubernamental de Estados Unidos (NIOSH, 1993), un tipo específico de reclamo de compensación, llamado “el estrés mental gradual”, se refiere a la “acumulación de problemas emocionales derivados principalmente de la exposición a condiciones psicológicas adversas en el trabajo[...]. Esto no incluye problemas emocionales relacionados con eventos laborales traumáticos específicos, o con enfermedades o lesiones físicas relacionadas con el trabajo, como ser testigo de un grave accidente”. El informe señala por ejemplo que cerca del 11 por ciento de todas las demandas por enfermedad ocupacional implican estrés mental gradual. En el Reino Unido, luego de la sentencia del Tribunal Superior en el caso de John Walker versus Consejo del Condado de Northumberland en 1994, se han incrementado las demandas por el estrés. (Earnshaw y Cooper, 2001)

Regularmente se considera que las mediciones organizacionales son buenas medidas de las consecuencias del estrés laboral porque los datos son “objetivos” y valiosos para la organización. Podrían ser incluso predictoras del ahorro en costos por ausentismo y rotación. Sin embargo, las tasas de ausentismo no necesariamente tienen un registro preciso. La evidencia presentada en la investigación de Darr y Johns, 2008, no apoyan esta afirmación. Además, la conducta de ausentismo del trabajador se ve influida por una variedad de factores que incluyen: enfermedades estacionales y políticas organizacionales relacionadas con el ausentismo. Por tanto, concluiremos que los resultados organizacionales son indicadores importantes de los costos del estrés y del valor de las intervenciones; por ello es relevante para su utilización

analizar la calidad de estos datos cuando se utilicen como indicadores para medir las consecuencias del estrés.

Las mediciones psicológicas de: satisfacción laboral y motivación (afecto y estado de ánimo relacionado con el trabajo), actitudes, como: compromiso organizacional e intención de abandonar la empresa y habilidades como: autoeficacia. Vienen siendo tendencia los últimos años a la par con los cambios drásticos que sufren las organizaciones desde el año 1990, donde se evidencian reducciones, fusiones y reestructuraciones. El efecto de estos cambios se refleja en las bajas cifras de satisfacción laboral de muchos países, presentadas ya desde algún tiempo, sin embargo, el Reino Unido está mostrando algunos síntomas de recuperación en ese aspecto (CIPD, 2009). Se afirma que los cambios en la satisfacción laboral en Europa pueden estar asociados con el hecho de que las condiciones laborales se han “americanizado” mostrando características como: inseguridad laboral intrínseca, jornadas más largas y reestructuración constante.

B. Medidas de salud mental y física;

Investigaciones diseñadas bajo el modelo DCA de estrés laboral han dado evidencias importantes acerca de las relaciones entre las condiciones de trabajo y una variedad de problemas de salud clínicamente diagnosticados (Karasek y Theorell, 1990). Hoy en día se toman en consideración la morbilidad en el desarrollo de enfermedades graves, como enfermedad cardíaca coronaria, depresión clínica como efecto del trabajo en la salud.

Cooper y Quick (1999) afirman que, en el mundo desarrollado, el estrés está directamente implicado en cuatro problemas (enfermedades cardíacas, accidentes cerebrovasculares, lesiones y suicidio) e

indirectamente implicado en otros tres (cáncer, enfermedad crónica del hígado y afecciones respiratorias, como enfisema).

El estrés desempeña un papel importante en el desarrollo de problemas musculoesqueléticos, a través de su efecto en la tensión muscular y en los mecanismos de reparación del cuerpo. La mayor dificultad con estas medidas es que evidencian el efecto del estrés solo cuando el problema ya se ha afectado significativamente al individuo. Es decir, dan una información a destiempo. Siendo instrumentos limitados para que las organizaciones tomen acciones en prevención del daño de sus trabajadores. Por ello la necesaria utilización de medidas de control y evaluación de síntomas físicos y psicológicos, ya que estas pueden detectar los primeros signos de problemas de salud previas a la manifestación evidente de enfermedades.

Podemos contar hoy en día con muchas medidas de control y evaluación de bienestar y salud. Estas medidas permiten conocer si hay variación en la salud del trabajador sin necesidad de realizar un diagnóstico clínico de la enfermedad. Así tenemos, las mediciones de ansiedad, estrés, etc., que pueden identificar por ejemplo un grupo específico de trabajadores con mayor tendencia hacia el desarrollo de estos en comparación con la población laboral general. Se sabe también que las puntuaciones altas presumen la probabilidad de tener o haber recibido un diagnóstico en salud mental como la depresión.

Tenemos varios instrumentos que nos pueden ayudar para este fin, entre ellos esta: Cuestionario General de Salud (General Health Questionnaire, GHQ) (Goldberg y Williams, 1988) empleado comúnmente en la investigación sobre el estrés: mide síntomas de ansiedad, depresión, disfunción social y pérdida de

confianza; Inventario Breve de Síntomas (Brief Symptom Inventory, BSI) (Derogatis y Melisaratos, 1983), el cual evalúa un amplio rango de síntomas físicos y psicológicos; Cuestionario General de Bienestar (General Wellbeing Questionnaire, GWBQ) (Cox et al., 1983) es una medida diseñada para evaluar el estrés mental relacionado con el trabajo: mide síntomas de tensión y agotamiento. Son más específicos: el Inventario de Depresión de Beck (Beck Depression Inventory, BDI-II) (Beck, 1996), el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (State-Trait Anxiety Inventory, STAI) (Spielberg et al. 1970) y el Inventario de Agotamiento Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory, MBI).

El MBI es de los instrumentos de medición del estrés laboral más importantes porque mide los síntomas psicológicos del agotamiento emocional y el cinismo que son sumamente relevantes para quienes se encuentran en profesiones de cuidado (por ejemplo, enfermeras, médicos, trabajadores sociales, etcétera), las cuales a menudo se consideran como ocupaciones de gran estrés. Maslach y Jackson (1981) identificaron tres subescalas de Síndrome de estar quemado por el trabajo usando el inventario: 1. Cansancio emocional, 2. Despersonalización, 3. Realización personal

Es importante denotar aquí que el uso de cuestionarios para la investigación del estrés ha generado opiniones encontradas, mientras que para algunos son de fácil aplicación, otros piensan que el control y evaluación pueden ser plausibles de errores y sesgos alterarían el juicio sobre ellos. Se dice que hay menos probabilidad de tener estos problemas con las mediciones “objetivas” y verificables, que con otros indicadores como satisfacción de personal o rotación.

C. Medidas fisiológicas;

El funcionamiento fisiológico se ve alterado cuando experimentamos estrés y es uno de los primeros signos que percibe el individuo, como la elevación de la presión arterial, sudoración, tensión muscular. Algunos menos perceptibles como cambios en los niveles de cortisol en la sangre, que están bastante documentados en investigaciones sobre el estrés. Los mismos son susceptibles de medición y brindan información inmediata de que el cuerpo está respondiendo a situaciones asociadas con el estrés. En ocasiones estos cambios permiten al trabajador a prepararse para afrontar un incremento del esfuerzo, sin embargo, demandas prolongadas o frecuentes sobre los sistemas fisiológicos están implicadas como causas de problemas crónicos de salud más graves como hipertensión y problemas musculo esqueléticos. Es importante tener en cuenta que hay más predisposición a contestar un cuestionario que a dejar que le tomen una muestra de sangre o monitoreen su presión arterial. Es poco frecuente el uso de medidas fisiológicas en investigaciones sobre el estrés.

D. Medidas de comportamientos relacionados con la salud.

Consideramos los comportamientos relacionados con la salud a los que incluyen a los patrones de sueño, frecuencia de ejercicio y otros comportamientos inadecuados de afrontamiento, malos hábitos alimenticios, consumo de drogas y alcohol. Se utilizan cuestionarios, autoevaluaciones y/o registros de las áreas de salud ocupacional en las organizaciones para tomar conocimiento de ellos.

Se hace referencia también a los comportamientos relacionados con la salud a los patrones de afrontamiento no adaptativos como: el consumo de

alcohol en exceso para relajarse, pero que genera enfermedad a consecuencia de este. Estos comportamientos también están implicados como causas de enfermedades como el cáncer y las enfermedades cardíacas.

La relación entre estos comportamientos y las condiciones laborales no siempre es evidente. En un estudio realizado con más de 3000 empleados en Estados Unidos, Gimeno y sus colaboradores (2009) hallaron que trabajadores con bajas demandas y control laborales estuvieron significativamente más proclives que otros a beber en exceso, sin embargo, no con mayor frecuencia que la mayoría.

En el estudio longitudinal de Sikora y sus colaboradores (2008) acerca del consumo de alcohol y el estrés laboral cuando se presentaban recortes de personal, y encontraron que el consumo de alcohol también puede ser una causa de estrés laboral por la consecuencia de este en su desempeño.

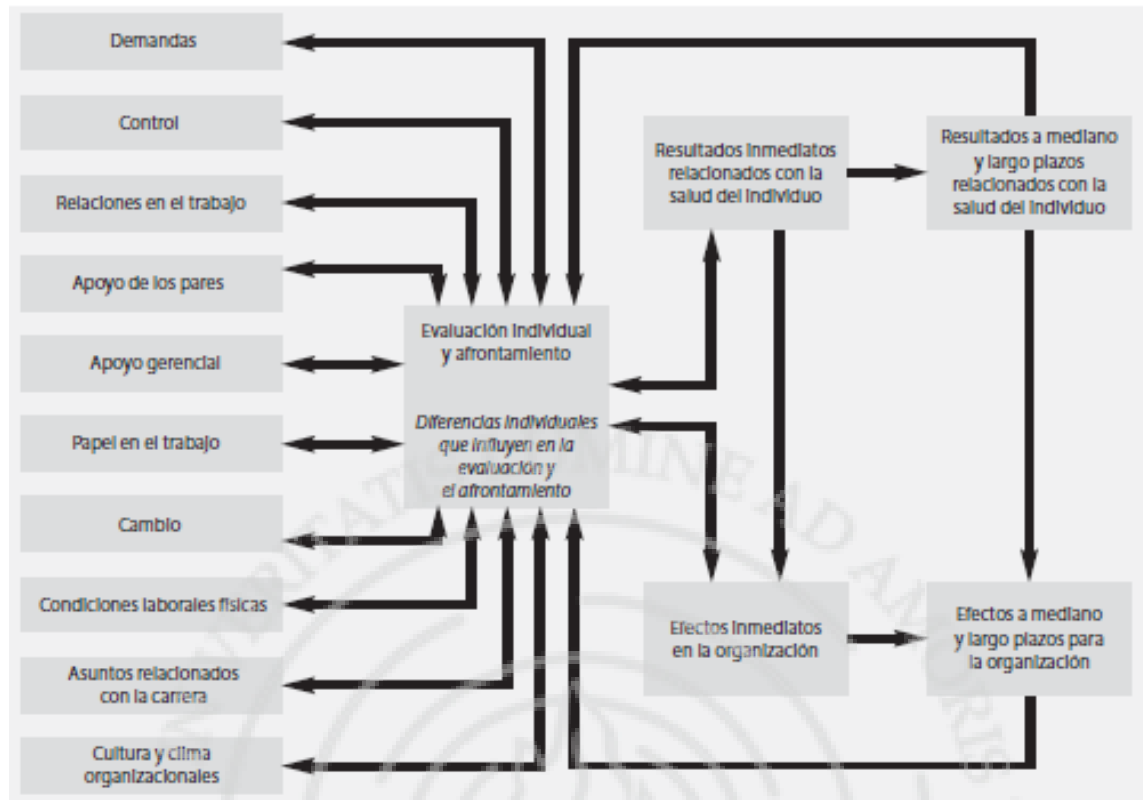
Los trabajadores que ponen en manifiesto estrategias de afrontamiento no adaptativas frecuentemente es indicativo de que de alguna forma ya fue “dañado” de alguna forma por su trabajo.

2.2.2.4 Elementos relacionados con el estrés y bienestar del trabajador

Los elementos clave que conducen al bienestar psicológico en el centro de trabajo podrían agruparse efectivamente en dos grandes grupos: 1. Elementos relacionados a las diferencias individuales de la persona como: actitudes, personalidad, estrategias de afrontamiento, capacidades y habilidades personales, y 2. Elementos que se relacionan con la situación en la que se encuentra esa persona, es decir las experiencias del individuo.

Figura 3

Dinámicas del estrés laboral



Nota. Tomado de Arnold y Randall, 2012, p. 406.

En el gráfico podemos observar el uso de flechas bidireccionales que evidenciarían los intercambios que realiza el individuo con su medio ambiente, es decir una retroalimentación y evaluación del individuo en este proceso dinámico del estrés que puede generar modificaciones en su ambiente.

Elementos situacionales

Es importante delimitar que no todos los elementos situacionales son fuentes de estrés para todos los contextos laborales. Cox y sus colaboradores (2000) utilizaron la palabra “peligro” para referir elementos situacionales que pueden ser fuentes de estrés laboral. Es decir que estas condiciones laborales son potencialmente causantes de daño, pero depende en gran medida de las diferencias individuales en la personalidad, en los estilos de afrontamiento, la

capacidad, etcétera. Y la interacción de unos con otros o la mezcla de ellos, configura un perfil único para cada contexto laboral en relación a sus condiciones laborales. Por lo que, para identificar las fuentes de estrés laboral en cualquier organización, es primordial realizar una evaluación de riesgos y un análisis de problemas, a pesar de que la lógica sugiera que las diferencias individuales deben primar estas suelen tener un papel no tan relevante cuando frente a una misma tarea que realizan varias personas se presenta un problema.

Demandas

Dentro de los elementos esenciales en el trabajo se pueden hallar fuentes significativas de estrés. Estas pueden ser: ritmo rápido de trabajo, trabajo intenso y estar sometido a fechas límite con frecuencia. trabajar de forma intensiva y tener que cumplir con fechas límite con frecuencia. Se ha demostrado los trabajadores frecuentemente están en riesgo de sufrir estrés laboral si sus labores se realizan bajo presión constantemente, y sumado a ello extensos periodos de trabajo físico intenso o de concentración, con escasos momentos de descanso o pausas.

French y Caplan describen por ejemplo tipos de sobrecarga laboral. La sobrecarga cuantitativa que no es otra cosa que tener demasiado trabajo que hacer. Eso crea la necesidad de laborar durante muchas horas, sumado a ello las consecuencias que ello conlleva. Por otro lado, está la sobrecarga cualitativa refiriéndose a tener un trabajo que es muy difícil de realizar para una persona (French y Caplan, 1972). “Las rutinas repetitivas, así como el trabajo aburrido y poco estimulante, también representan un problema.” Weinberg y Cooper (2007) refieren esto como una subcarga o como una situación en la cual los empleados

no sienten que el trabajo implica un desafío. Se ha percibido ello por ejemplo en: pilotos, los controladores de tráfico aéreo y el personal en plantas nucleares, quienes se enfrentan a extensos periodos de tiempo donde tienen muy poco que hacer, y de manera súbita pueden enfrentar una crisis que exige ponerse en acción con mucha exigencia. En menor grado, esto se evidencia en algunos empleados que manejan maquinaria de tecnología avanzada, quienes (dependiendo de la naturaleza de su trabajo) pueden volverse meros supervisores del funcionamiento de las máquinas; sin embargo, si se presentara un mal funcionamiento deben responder rápidamente. (Chase y Karwowski, 2003).

Cuando analizamos, por ejemplo, la teoría del establecimiento de metas, podemos entender que cuando las personas están comprometidas con metas que tienen como características, la claridad, especificidad y denotan retos, el desempeño tiende a ser óptimo. A consecuencia de ello, las personas tienden a experimentar niveles más altos de bienestar por la claridad del propósito en el que están inmersos, es decir, metas claras, específicas y desafiantes.

Recientemente, el concepto de trabajo emocional ha implicado mayor atención en investigaciones sobre el estrés. Siendo relevante por ejemplo en las diferentes formas de trabajo de servicio al cliente, donde la persona debe manejar sus emociones y sus respuestas a las emociones de otros (Morris y Feldman, 1996). “Un elemento especialmente estresante de esto es la disonancia emocional, la cual, de acuerdo con los hallazgos, tiene vínculos con varias medidas de bienestar del empleado” (Zapf, 2002). Esta disonancia emocional surge cuando el empleado tiene que disimular u ocultar sus

emociones (por ejemplo, un personal de atención al cliente que necesita parecer sensible a las demandas poco racionales en un reclamo infundado).

- Horas de trabajo: Acerca de las horas de trabajo, la investigación de Breslow y Buel, identifico que las largas jornadas laborales requeridas en muchos trabajos suele tener repercusión en la salud de los trabajadores. Así mismo, las largas jornadas laborales se relacionaron muertes debidas a enfermedad cardiaca coronaria. (Breslow y Buell, 1960). Además, su investigación identifico que individuos de menos de 45 años que trabajaban más de 48 horas a la semana se corrían el doble del riesgo de morir de una enfermedad coronaria que quienes realizaban un trabajo equivalente, pero no excedían las 40 horas a la semana, esta población era trabajadores de del servicio de luz en Estados Unidos. Es importante, considerar también que muchos trabajadores, como los administrativos trabajan durante muchas horas continuas y personal de salud por ejemplo pueden pasar sin dormir 36 horas o más, en ellos se evidencia que la calidad de su trabajo y ellos padecen las consecuencias. Por ello varios países de Europa se observa que se ha empezado a reducir las horas promedio a ser trabajadas debido a legislaciones como la European Working Time Directive. Sin embargo, en varios países en vías de desarrollo, se evidencian jornadas laborales regulares denotan el doble de tiempo del que tienen en algunos países industrializados.

Estudios recientes pueden afirmar que trabajar más de 40 horas a la semana es gradualmente improductivo y suele ocasionar problemas de salud. En una investigación meta analítica de estudios internacionales que relacionaban la jornada laboral con la salud, se halló de manera feaciente que trabajar durante muchas horas dañaba la salud física y/o psicológica de la

persona; por “muchas horas” se considera jornadas por arriba de las 4^o horas semanales. (Sparks et al.,1997).

Por otro lado, no solo las largas jornadas laborales sean causantes de este efecto. La elección de trabajar largas jornadas de parte de algunos individuos los hace propensos a sufrir problemas de salud. Ello puede deberse a que sus trabajos les denoten demandantes por ser sobrecargados o impliquen mayor responsabilidad, lo que les exige trabajar largas jornadas para completar sus tareas. Este hallazgo nos permite una conclusión importante: “muchas fuentes de estrés laboral interactúan e influyen entre sí.” (Burke y Cooper, 2008)

- Trabajo por turnos: Las jornadas laborales se enfrentan hoy en día a la necesidad de ser cubiertas por trabajos en turnos, que en ocasiones implica realizar labores en horas inusuales o poco convenientes. Hay evidencias de que los trabajos en turnos rotativos es un es un factor de estrés ocupacional recurrente. Asimismo, demuestran que trabajar por turnos tiene un significativo efecto en el funcionamiento fisiológicos en los individuos como los cambios en: la temperatura corporal, los niveles de azúcar en la sangre, además de repercutir en ciclos de sueño, la vida social y familiar, en la eficiencia y motivación laboral. Por ejemplo, en un estudio realizado con enfermeras, Demir y sus colaboradores (2003) hallaron que el turno de noche generaba en ellas agotamiento, pérdida de energía y “desapego” en relación con los pacientes. A diferencia de las enfermeras que cumplían labores en turnos matutinos o vespertinos que era mucho menor el efecto.

- Es importante a tener en cuenta que no todos los trabajos por turnos son iguales, hay variaciones en horarios de inicio, duración, grado y frecuencia de cambios, lo que hace que algunos trabajos sean más estresantes que otros.

Sin embargo, Barnes-Farrell y sus colaboradores (2008) en su investigación de empleados del servicio de salud que laboran por turnos en diversos países, encontraron que los individuos con turnos fijos de noche reportaron menor bienestar mental cuando se les comparó con individuos que trabajaban en el turno diurno o con turnos variables. Asimismo, argumentan que los beneficios de trabajar el turno nocturno de forma regular solo son evidentes para los trabajadores que optan dicho horario de trabajo.

Una evaluación a la duración del turno es bastante complicada. Esto debido a que por ejemplo se encuentran algunos beneficios en los turnos más largos. Hoffman y Scott (2003) hallaron que enfermeras que trabajan turnos de 12 horas experimentaban menos estrés en relación con sus colegas que tenían turnos de 8 horas. Barnes-Farrell y sus colaboradores (2008) comunicaron resultados equivalentes. Mitchell y Williamson (2000) dieron a conocer que trabajadores de una central eléctrica con turnos de 12 horas, presentan menos problemas en su vida familiar, mejor sueño y estado de ánimo más favorable que aquellos que laboran turnos de 8 horas. Sin embargo, tuvieron un hallazgo resaltante en el incremento de tasa de errores al final de la jornada laboral de 12 horas. Los efectos de los turnos extendidos fueron investigados también por Sparks y sus colaboradores (2001).

- Conexión trabajo-vida. Evidencia continuamente la generación de “Conflictos”. Este conflicto puede darse de manera bidireccional, como: la

interferencia del trabajo con la familia y/o interferencia de la familia con el trabajo. (Lewis y Cooper, 2005).

Las investigaciones sobre el tema denotan que la satisfacción en el hogar suele influir en la satisfacción en el trabajo, y viceversa: esto significa que el estrés en casa puede influir en variables como la satisfacción laboral (Ford et al., 2007).

La interferencia o el conflicto se puede manifestar en varias formas, pero la que se evidencia más es cuando la demanda de tiempo en una no permita la dedicación de tiempo para la otra (Hogar- Trabajo). Así mismo, se puede evidenciar en el uso de energía en un lugar que implica no tener la suficiente energía para el otro y no permite cumplir los roles, tareas, relaciones con los otros. (Cooper y Lewis, 1993).

Este conflicto generado por la insuficiencia de tiempo puede generar sentimientos de culpa o ansiedad al no poder cumplir con los roles de forma adecuada, y podría también conducir a la insatisfacción. El conflicto basado en la energía produce agotamiento e irritabilidad, mientras que el conflicto basado en los valores puede llevar a una sensación de alienación y/o pérdida de la propia identidad.

No podemos dejar de considerar como en todos los elementos laborales que pueden generar estrés este estará determinado por la apreciación del individuo con respecto a sus condiciones y consideraciones de problema o no, y esto podría verse influido por la conciencia de que se obtienen beneficios al equilibrar los diferentes roles laborales y domésticos (Van Steenbergen et al., 2008). Sonnentag y Niessen (2008) encontraron que los trabajadores con alta

autoestima, extroversión y estilos de vida saludable enfrentan y manejan mejor las situaciones familiares, después de un demandante día de trabajo. Es así, que a pesar de que el trabajo y otros aspectos de la vida pueden generar estrés, hay aún mucho que investigar acerca de qué conexiones causan problemas y por qué, y cómo se elimina el estrés (Swan y Cooper, 2005).

- Recursos y comunicaciones: Un buen desempeño en el trabajo implica que el trabajador necesita cubrir sus necesidades de capacitación, equipos y recursos (Conocimientos, destrezas, habilidades) para realizar el trabajo. Asimismo, necesitan sentir que están informados adecuadamente y que son valorados; todos estos factores o algunos de ellos son generadores de estrés en caso de ausencia.

- Riesgo y peligro: Es posible que un trabajo que denote riesgo o peligro pueda generar un clima poco favorable de bienestar. (Clarke y Cooper, 2004). El estado constante de alerta en un individuo ante un peligro potencial, le permitirá estar preparado para una respuesta inmediata. Sin embargo, la constante descarga de adrenalina, los cambios en la respiración, la tensión muscular es potencialmente amenazante para la salud a largo plazo. En contraparte las labores que realizan: los policías, mineros, bomberos y militares, evidencian con frecuencia tener niveles reducidos de estrés, esto se puede explicarse tal vez debido a que la capacitación y equipamiento adecuado les permite manejar mejores situaciones de emergencia a menudo se encuentran enfrentándolas como fuente de motivación y satisfacción.

Control

A través de la investigación se ha determinado que el control es un poderoso factor de predicción de la salud del empleado. En su metaanálisis, Bond y sus colegas (2006) también encontraron que los altos niveles de control se asocian con altos niveles de desempeño laboral y bajos niveles de ausentismo. En esta investigación evidenciaron que las mejoras en el control tienden a afirmar la eficacia de muchas intervenciones de manejo del estrés. Los beneficios de ejercer control también pueden depender de si el individuo prefiere tener o no el control.

La investigación indica que la falta de influencia en la forma en que el trabajo se organiza y se desempeña puede ser perjudicial para el bienestar psicológico y físico. Mientras que los niveles bajos de control son una fuente de estrés laboral, los altos niveles de control tienden a ser beneficiosos. (Weinberg y Cooper, 2007).

Meier y sus colaboradores (2008) encontraron que altos niveles de control en el trabajo ayudan a mitigar el efecto de los factores del estrés laboral en el bienestar, pero solo para aquellas personas con un locus de control interno.

Apoyo gerencial

Existen muchas investigaciones que nos demuestran que la falta de presencia y apoyo gerencial hace peligrar el bienestar del trabajador. Y en contraparte, los altos niveles de apoyo pueden generar beneficios significativos en el factor humano de la empresa. Estudios específicos acerca de este tema dan a conocer la importancia del apoyo gerencial, como los encontrados por Ng y Sorenson (2008), hallando significativas relaciones entre este tipo de apoyo y la satisfacción laboral, el compromiso con la organización y la permanencia en

ella. A su vez Sosik y Godshalk (2000), comprobaron que: “un estilo de liderazgo inspirador que prioriza la necesidad de los individuos puede reducir significativamente la cantidad de estrés que experimentan los trabajadores.”

El comportamiento gerencial tiene un efecto directo en el bienestar del personal: los gerentes pueden evitar o causar estrés en aquellos a quienes administran. Los gerentes también actúan como “guardabarreras” ante la exposición de sus empleados a condiciones laborales estresantes, y son vitales en la identificación y la lucha contra el estrés en el centro de trabajo. (Arnold y Randall, 2012, p.408)

De los resultados de la investigación de Donaldson-Feilder (2008), se identificaron 19 categorías del comportamiento gerencial positivo. Siendo cuatro, las que resaltaron de ellas y son: Accesible/visible, Salud y seguridad, Retroalimentación, Consideración individual.

El 2001 Sparks y sus colaboradores señalaron que las presiones competitivas en las organizaciones casi siempre generan presión en los gerentes individuales. La nueva tendencia exige administrar de manera participativa en la organización, ello en algunos gerentes resulta difícil, y genera mayor estrés, al que muchos de ellos responden a esta demanda con interacciones poco agradables hacia sus subalternos. Es entonces así que se puede configurar un clima más estresante para el subalterno debido por ejemplo a una supervisión más estrecha como en 1998 lo halló Lobban et al.

Para contrarrestar este efecto, Donaldson-Feilder el 2008, sugirieron utilizar: la capacitación gerencial y la evaluación del desempeño para ayudar a los gerentes a reconocer y manejar mejor el efecto de su comportamiento sobre sus subalternos.

Así pues, en 1993, Cooper y sus colaboradores, clasificaron en varios tipos de jefes, entre ellos, el burócrata, el autócrata, el distribuidor de neumáticos, el gerente renuente y el gerente abierto, que nos da una idea acerca de la interacción de este con sus trabajadores.

Apoyo de los pares

No es desconocido que nuestras relaciones con otras personas se convierten en fuentes de apoyo, así como de estrés, afirmado el 1996 en la investigación de Makin et al.

Por tanto, las relaciones con los compañeros afectan significativamente el sentir al final del día; tal como Selve en 1974 sugiere que aprender a convivir con otras personas es uno de los aspectos más estresantes de la vida, a pesar de que la sociabilización es componente de la naturaleza humana, dado que siempre se busca el contacto social como medio de desarrollo.

Lazarus (1966) indicó que la interacción social de apoyo con los compañeros de trabajo y jefes reduce la posibilidad de crear tensión interpersonal, y sobre todo los niveles de estrés laboral percibido. Así pues, investigadores de la Universidad de Michigan precisaron que deficientes relaciones tienen como características más resaltantes a la escasa confianza, bajo nivel de apoyo y poco interés en escuchar o tratar de lidiar con los problemas que confronta el trabajador. Por tanto, un gran número de investigaciones nos permite concluir que los “adecuados niveles de apoyo ayudan a mantener un buen grado de bienestar para los trabajadores, pero no siempre atenúan los efectos de otros factores de estrés” de acuerdo con el estudio de Brough el 2009.

El 2001 Bermin y Theorell, aseveraron el estrés entre compañeros de trabajo surge a partir de la competencia y de los conflictos de personalidad. El apoyo social adecuado entonces es primordial para la salud y el bienestar del individuo, así como para el clima y el éxito organizacional. Esto debido a la gran inversión del tiempo del individuo en el trabajo por lo que el apoyo de sus compañeros y sus relaciones con ellos puede ser una gran fuente de estrés. Por lo que en las revisiones hallamos que, Cooper et al., el año 2001 concluyen por ejemplo que, la desconfianza hacia los compañeros de trabajo está relacionada con una alta ambigüedad de roles y con mala comunicación, que podría ser la fuente de conflictos y generadora de estrés en el trabajador.

Es importante resaltar los hallazgos de Ng y Sorenson el 2008, donde se determinó que, el apoyo de los pares era de suma importancia en la realización de las labores del trabajador sobre todo en aquellos que están en contacto con clientes. Se ha tratado de explicar ello a razón de que este tipo de trabajadores comparten similares experiencias en interacciones estresantes con clientes y entienden las fuentes de estrés de cada uno: esto les ayuda a ofrecer ayuda práctica más eficaz y apoyo emocional. Por tanto, esta acción de apoyo sería un mecanismo importante de soporte para sus compañeros.

Relaciones en el trabajo

Ha sido de interés en este estudio como en muchos otros el efecto que tienen las relaciones en el trabajo, sobre todo para conocer cuan significativas son estas de manera positiva o negativa en el bienestar del trabajador. Tiene relevancia por ello lo que sucede cuando las relaciones en el trabajo son dañinas. Se ha documentado que la fricción, el enojo y los desacuerdos entre las personas

la organización son fuentes de estrés laboral. Así pues, ante la presentación del acoso sexual en el trabajo este daña el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, la productividad y la salud psicológica individual encontrado en su investigación por Willness et al., en 2007.

- Intimidación en el centro de trabajo. Salin el 2003 define la intimidación como “actos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implican un desequilibrio percibido del poder y crean un ambiente laboral hostil”. Actualmente, la intimidación en las organizaciones laborales es reconocida como un factor de estrés ocupacional, que tiene gran implicancia a nivel financiero y legal.

Para Leymann el comportamiento intimidatorio debe producirse de manera semanal durante seis meses o más para poder diferenciarlo del estrés social el centro de labores. Sin embargo, Keashly cree que experiencias intimidatorias así sean de corta duración, incluso si se trata de un único incidente, se relacionan con emociones negativas dentro del entorno laboral.

El efecto de la intimidación en el centro de trabajo puede experimentarse a nivel individual, de equipo y organizacional. A nivel individual sus efectos son: físicos como: pérdida del apetito, problemas de sueño, evidenciados en la investigación de Einarsen en 1999; psicológicos como: “dificultad para concentrarse, ansiedad, depresión, pensamientos suicidas” halladas por Mikkelsen y Einarsen, en 2001; sociales, como: en las relaciones fuera del trabajo con amigos y familiares estudiadas por Keashly y Jagatic, en 2003; y financieros, como: pérdida del empleo e inhabilidad de conseguir otro trabajo hallados en el estudio de Einarsen y Mikkelsen, en 2003.

Según los datos de la Conferencia Internacional de Población y desarrollo del 2004, mostraron que era más factible a ejercer intimidación sean los gerentes (70 por ciento), seguidos por sus compañeros (37 por ciento) y los subordinados (12 por ciento).

En un enfoque más amplio la intimidación es una conducta compleja, con un sinnúmero de causas, y confluye en influencia de la interacción entre los componentes individuales y organizacionales. En este sentido es importante la considerar los nuevos contextos organizacionales vigentes, que se rigen en su mayoría por la competitividad, lo que las torna con mayor propensión a la agresividad e inseguridad. La inestabilidad laboral, la baja posibilidad de adquirir experiencia previa en la carrera que se ha reducido, la necesidad de desarrollo multifacético y adaptable que debe tener el individuo para asegurar la continuidad en el empleo, han generado inseguridad y desconfianza que influye en los valores y las actitudes de los empleados, aumentando exponencialmente la presentación de conductas de intimidación observado en el estudio realizado por Peyton, en 2003.

Rol en el trabajo

La definición clara de los roles en la organización, su comprensión, así como conocer las expectativas acerca del desempeño del individuo permiten mantener el estrés al mínimo.

Las múltiples investigaciones han hallado que esto no sucede en muchas organizaciones laborales. Siendo tres factores importantes los que se suscitan y se consideran como las principales fuentes de estrés:

- **Ambigüedad de roles:** Cuando las personas no tienen una imagen clara de sus objetivos laborales, de las expectativas de los compañeros de trabajo, del alcance y las responsabilidades de su trabajo. Que surge como consecuencia de la ausencia de la explicación de sus funciones al empleado.

- Conflicto de roles: Se da cuando el trabajador tiene que realizar actividades que no desea hacer o que no considera como parte de su trabajo. Estos requerimientos pueden convertirse en factores de estrés sobre los individuos implicados. Los trabajadores frecuentemente se sienten entre requerimientos de comportamientos de parte de sus superiores y labores que implican las funciones de otros.

- Responsabilidad: Existen dos tipos de responsabilidades: responsabilidad hacia las personas y responsabilidad hacia los objetos, tareas, equipos e instalaciones. Se ha demostrado que la responsabilidad por otras personas es especialmente estresante.

Ivancevich y Matteson (1980) aseveraron que la responsabilidad por las personas es generadora de estrés, por la naturaleza de la responsabilidad y específicamente porque ello implica toma de decisiones en la interacción personal que muchas veces no es agradable. Por otro lado, es también porque hay una sobrecarga laboral, conflictos y poca claridad en los roles que cumple.

Cambio

Muchos estudios sugieren que los cambios a nivel organizacional pueden ser generadores de estrés para muchos trabajadores, por lo que recomiendan monitorear la repercusión del proceso de cambio en bajo diversas condiciones laborales. Así como la observación de la forma de manejar el cambio a nivel individual y colectivo en la organización, así como el apoyo social dentro de este proceso teniendo en cuenta los hallazgos de Rafferty y Griffin (2006) y de manera similar, Swanson y Power (2001), quienes reconocieron que el apoyo social

juega un papel clave para el soporte de los trabajadores cuando se da un cambio en la estructura de la organización.

Es importante también tener en cuenta que la introducción de la nueva tecnología al ambiente laboral exige de los trabajadores una adaptación constante a los nuevos equipos, los sistemas y nuevas formas de trabajo. Estos cambios pueden hacer percibir al trabajo menos satisfactorios, más demandantes, afectando el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, estos patrones no son ineludibles; concluyendo así el estudio de Chase y Karwowski (2003).

Por otro lado, “para algunos individuos la introducción de tecnología móvil ha difuminado los límites entre la vida laboral y la hogareña.” (Arnold y Randall, 2012, p.417)

Condiciones laborales físicas

El ambiente físico (estructuras, iluminación, ruidos, olores y todos los perceptibles por nuestros sentidos), influyen en nuestro estado de ánimo por ende en nuestro estado mental, ya sea objetiva o subjetivamente. Todo esto respaldado en un sinnúmero de investigaciones que nos dieron a conocer por ejemplo que la salud mental está estrechamente relacionada con las relaciones laborales, de acuerdo con lo hallado por Kornhauser, quien sugirió que el deterioro de la salud mental está estrechamente relacionado con condiciones laborales desagradables.

Como Ivancevich y Matteson (1980) afirmaron el ruido parece operar como factor de estrés en situaciones en las que es excesivo, pero esperado, que en aquellas en las que es totalmente inesperado o al menos, impredecible. El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos, parece ser irritante. Esto, desde luego, es simplemente

otra forma de decir que el ruido, como cualquier otro factor estresante, provoca estrés cuando nos obliga a cambiar. (Arnold y Randall, 2012, p.418)

Temas relacionados con la carrera

La falta de seguridad laboral, el temor al despido, la obsolescencia o el retiro, las múltiples evaluaciones del desempeño, las promociones, se consideran como factores potenciales de estrés a lo largo de la vida laboral del personal.

Estas contribuyen a generar presión y tensión. Además del estado emocional en cada etapa del empleado. Así pues, en los primeros años del inicio laboral implican esfuerzos y muestra de las habilidades con las que se cuenta para obtener recompensas monetarias y ascensos. En la edad media laboral del individuo se percibe una ralentización del progreso profesional o una detención de él, se evidencia la reducción de oportunidades laborales y las labores disponibles necesitan mayor tiempo para el dominio de estas, el conocimiento se torna obsoleto y la energía decae. Paralelamente, la competencia juvenil representa una amenaza. (Arnold y Randall, 2012, p. 418).

Cultura y clima organizacional

El clima organizacional se refiere a las percepciones de los trabajadores sobre cómo marcha su organización, y la cultura organizacional hace referencia a los valores, las normas, las formas que comparten los trabajadores dentro de la organización los que a su vez influyen en la conducta individual y colectiva.

El riesgo de que una persona genere estrés se acrecienta si esta no comparte los valores de la organización. El clima y la cultura pueden condicionar

la presentación o incremento de los problemas en la organización. Esto a razón de que si se percibe por ejemplo un “clima organizacional injusto” puede constituirse como una fuente de estrés para la persona que así lo percibe.

Surge entonces en los estudios realizados que la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en la organización crea una sensación de pertenencia y mejora los canales de comunicación dentro de la empresa. Por ende, se fortalece la cultura y clima organizacional en la sensación resultante de ejercer control y participación en el bienestar laboral evidenciado por el estudio de Bond et al (2008).

Diferencias individuales

Los diferentes enfoques del estrés asignan a la personalidad un talante importante para que se tenga o no un efecto del estrés en el individuo. Es decir, que ciertas personas se ven más afectadas por algún aspecto de su situación laboral que otras de acuerdo con su personalidad.

Entre las diferencias individuales que se estudian con frecuencia en el proceso de estrés y las diferencias individuales dentro de la personalidad están: Neuroticismo/inestabilidad emocional, Personalidad tipo A, Locus de control, autoeficacia y autoestima, Estilo de afrontamiento y varios factores demográficos como edad, género y duración de la vida laboral.

Grant y Langan-Fox (2007) demuestran en su investigación que la relación entre neuroticismo y tensión psicológica se encuentra mediada por el nivel percibido de estrés. Por lo que se precisa que la personalidad desempeña un papel notable en la percepción de las fuentes de estrés, y que dicha percepción permite forjar la relación entre personalidad y una deteriorada salud mental.

Hay varios elementos de la forma de pensar de los individuos con referencia a su entorno que son importantes en el proceso del estrés, entre ellas están:

- El locus de control entendido como reconocimiento del individuo hacia donde se localiza y el control que tiene de su propia vida. En diversas situaciones es útil pues es un impulso interno para enfrentar una situación estresante, siempre y cuando haya algo que hacer en torno a esta, si no tuviese nada que hacer el locus de control interno sencillamente incrementará la frustración.
- La autoeficacia, determinada por la creencia de lo que somos capaces de hacer.
- La autoestima, implica la autovaloración.

Todos estos elementos confluirán junto a la motivación para generar la llamada “Personalidad Dura” término acuñado por Bandura, personalidad capaz de recuperarse de las desilusiones. En 2001, Cooper indica que el locus de control, la personalidad dura y el comportamiento tipo A son moderadores entre los factores de estrés y las tensiones en el proceso del estrés. Lo que significaría que estos modifican la intensidad en la relación del trabajo y el bienestar; por lo tanto, condiciones laborales inadecuadas son inocuas en personas que tiene una personalidad dura.

Por otra parte, es importante saber que el afrontamiento, es el conjunto de esfuerzos que realizan los individuos, a través de su comportamiento y pensamientos, para modificar su ambiente y/o manejar sus emociones. Y las

estrategias de afrontamiento que se utilicen podrían determinar el desarrollo del estrés y sus consecuencias según múltiples investigaciones.

Además, en investigaciones sobre estrés se debe considerar también los factores demográficos como son: la edad, el género, nivel de educación, etcétera. De los estudios a gran escala podemos tener datos como que los trabajadores con más edad enfrentan mejor ciertas situaciones de estrés y a registran menos ausentismo y baja rotación en el trabajo en relación con detonantes de estrés laboral frente a los trabajadores más jóvenes (Shirom et al., 2008).

2.3 Definición de términos

Procrastinación: “Es la postergación voluntaria de tareas que deben ser entregadas en un tiempo determinado.” Ferrari y Tice (2007) y Quant y Sánchez (2012).

Estrés laboral: “Es el proceso que surge cuando las demandas laborales de varios tipos y combinaciones sobrepasan la capacidad y los medios de la persona para hacerles frente.” Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2013).

Cansancio emocional:

Maslach, Jackson & Leiter (1996, citado por Buzzetti, 2005), “Es la respuesta del trabajador frente a la labor que realiza, la relación esperada entre las demandas que el trabajo le asigna y las dificultades de salud pertenecientes con el estrés.”

Despersonalización o cinismo

Maslach, Jackson & Leiter (1996, citado por Buzzetti, 2005), se refiere a un conjunto de comportamientos de aspecto abatido, abatido y/o negativo que se generan para afrontar el agotamiento o cansancio emocional. El Cinismo se da a conocer a través de una actitud fría y distante hacia los trabajadores y clientes, mostrando al trabajador como una persona cínica, distanciada, que evidencia un bajo rendimiento crónico frente a los demás, que emplea generalizaciones, incremento de irritabilidad y evidenciando sin reparo la pérdida de entusiasmo hacia su trabajo. Lo que nos permite identificar la presencia del síndrome de burnout, en la respuesta negativa, poco sensible o la descomunal falta de interés de las personas a ciertas actividades laborales.

Realización Personal o Autorrealización Profesional:

Maslach, Jackson & Leiter (1996, citado por Buzzetti, 2005), se considera: “un área independiente de las anteriores implica sentimientos de incapacidad, ineffectividad en el trabajo, baja autoestima, ideas de fracaso y frustración respecto a la propia realización de este; en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo. Es un sentido de ineficacia o incapacidad que surge de la carencia de recursos para realizar el trabajo, por ejemplo, carecer de información crítica, instrumentos, herramientas o recursos, tiempo para desarrollar el trabajo.”

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Existe relación significativa entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Existe relación significativa entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

CAPÍTULO III: MÉTODO

El presente capítulo muestra la parte operativa que organiza la conducción de este proyecto de tesis, precisando los detalles de la clasificación de esta investigación, la población y muestra que será investigada, las variables de estudio, las técnicas e instrumentos que serán utilizados para la recolección de datos, como también las técnicas de procesamiento y análisis de datos que serán empleados para este estudio.

3.1 Paradigma, nivel, tipo y diseño de investigación

3.1.1 Paradigma de la investigación

Esta investigación, según la propuesta de Ramos (2017), sigue el paradigma del pospositivismo, dado que se orienta a aprehender la realidad de dos variables que afectan al ser humano, mediante dos instrumentos que nos aproximarán a lo que sucede en la población de estudio.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, según lo propuesto por Sánchez y Reyes (2015), dado que este estudio describirá la situación de las variables y de sus relaciones existentes.

3.1.3 Tipo de investigación

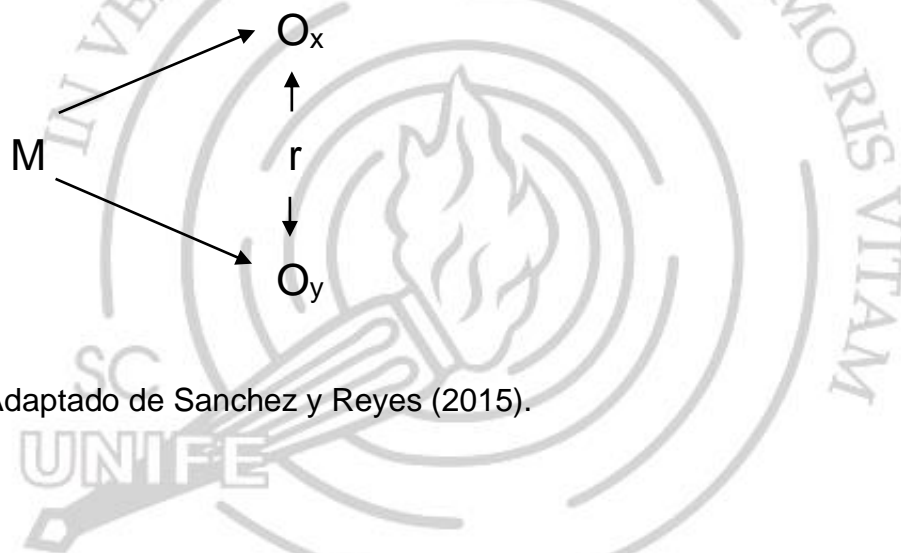
El tipo de investigación es denominada investigación sustantiva descriptiva según lo propuesto por Sánchez y Reyes (2015), puesto que se orienta al conocimiento de la realidad (de las variables procrastinación y estrés laboral) que se presentan en los trabajadores de una institución educativa en el contexto de COVID 19 en Lima.

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es descriptivo correlacional, según lo propuesto por Sánchez y Reyes (2015), puesto que se determinará el grado de relación existente entre las variables en estudio. (Sánchez y Reyes, p.153). En ese sentido, el diagrama utilizado en este tipo de estudio será el mostrado en la figura 4.

Figura 4

Diseño de investigación correlacional



Nota. Adaptado de Sanchez y Reyes (2015).

Donde M es la muestra, O_x y O_y son las dos variables de estudio, mientras que r es la posible relación existente entre estas variables, que en nuestro estudio son procrastinación y estrés laboral.

3.2 Participantes

3.2.1 Población

La población investigada pertenece a una institución educativa de Lima metropolitana, que durante esta situación de pandemia ha seguido brindando el servicio educativo cambiando de modalidad presencial a modalidad virtual o remota. Tiene una organización jerárquica, se rige por valores como el optimismo, respeto, responsabilidad social, perseverancia y solidaridad.

La población total de trabajadores en la institución educativa está conformada según el detalle de la tabla 1:

Tabla 1

Población de estudio

Personal	Total
Director	1
Subdirector	2
Coordinador	7
Subcoordinador	8
Administrativo (oficina)	8
Docente	73
Supervisor	37
Psicólogo	5
Soporte técnico	4
Total	145

En este estudio se aplicaron los instrumentos de recolección considerados a la totalidad de la población.

Criterios de Inclusión y de exclusión de la muestra:

a. Criterios de Inclusión

- Personas mayores de edad que laboren en las áreas administrativas y académicas de la institución educativa porque cumplen las características de la muestra a estudiar.

- Personas que estén dispuestas y capacitadas para firmar el formulario de consentimiento informado.

b. Criterios de exclusión

- Que no quiera colaborar con la investigación
- Que no haya firmado consentimiento informado
- Que no sepa leer y/o escribir
- Que presenten enfermedad incapacitante para leer y contestar preguntas.
- Que muestren estados de labilidad emocional.

3.2.2 Muestra

Dado que la población mostró interés en la participación de este estudio se incluyó a la totalidad de la población aplicando los instrumentos de recolección; sin embargo, es preciso mencionar que dichos instrumentos se aplicaron de manera virtual, presentándose algunos registros inválidos por error o no completar respuestas, como también otros eliminados por criterios de exclusión; así, se calculó el tamaño de muestra para obtener el número mínimo de registros

necesarios para los niveles de confianza y error muestral considerados en esta investigación. Por lo cual, se utilizaron los parámetros siguientes:

Tamaño poblacional : 145 personas

Nivel de confianza : 95%, luego el parámetro $Z=1.96$

Error muestral : 5%

p, q : 0.5

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Luego el tamaño muestral obtenido es $105.47 \cong 107$ personas (redondeo superior)

Se consideró asimismo la estratificación de la muestra, de acuerdo con los puestos/cargos de la población tal como se observa en la tabla 2.

Tabla 2

Muestra de Estudio

Personal	Total
Director	1
Subdirector	2
Coordinador	5
Subcoordinador	6
Administrativo (oficina)	6
Docente	53
Supervisor	27
Psicólogo	4
Soporte técnico	3
Total	107

3.3 Variables de investigación

Procrastinación:

Definición conceptual: Es la postergación voluntaria de tareas que deben ser entregadas en un tiempo determinado. Ferrari y Tice (2007), Quant y Sánchez (2012).

Definición operacional: Variable **unidimensional** que mide la tendencia general del sujeto a evitar la realización de las tareas. (McCown & Johnson, 1995).

Tabla 3

Operacionalización de la variable procrastinación.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Procrastinación en adultos	Tendencia crónica a posponer tareas en diversas situaciones. Examina la procrastinación motivada por los miedos, evitar la divulgación de incapacidades de habilidades e inseguridad en el desempeño. Evalúa la procrastinación de evitación; es decir, posponer tareas para proteger la autoestima de un posible fracaso.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.

Nota: Adult Inventory of Procrastination (AIP); McCown & Johnson; 1995.

Estrés laboral

Definición conceptual: Es el proceso que surge cuando las demandas laborales de varios tipos y combinaciones sobrepasan la capacidad y los medios de la persona para hacerles frente. Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2013).

Definición operacional: Variable *tridimensional* denotada por las dimensiones Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986).

Tabla 4

Operacionalización de la variable estrés laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cansancio emocional	Se mide el grado en que uno considera estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
Despersonalización	Se mide el grado en que se reconocen las actitudes de frialdad y distanciamiento.	5, 10, 11, 15, 22.
Realización personal	Se mide el grado en que uno siente ser autosuficiente y sentirse realizado en el trabajo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Nota: Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach, C. y Jackson, S.E.; 1986

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas:

Encuesta, la misma que se aplicó en forma virtual a través de un formulario preparado en Google forms.

3.4.2 Instrumentos:

3.4.2.1 Maslach Burnout Inventory (MBI) (1986)

Tabla 5

Ficha Técnica Maslach Burnout Inventory

Autores:	Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986
Año:	1981
Tipo:	Escala Likert
Mide:	El estrés laboral, mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
Ítems:	22 ítems
Descripción:	22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. Según los puntajes para cada factor o subescala, las dos primeras altas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse, mientras que, en la última, en la de baja realización personal en el trabajo, bajas puntuaciones pertenecen a altos sentimientos de quemarse.
Tiempo:	10 a 15 minutos.
Análisis	En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 0.71 a 0.90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica, por lo que se trata de un instrumento que sigue siendo objeto de estudio (Richarsen y Martinussen, 2004; García, Herrero y León, 2007).
Psicométrico del Instrumento	Se conoce la investigación de Iwanicki y Schwab de 1981 (citado por Gil-Monte y Peiró, 1997), quienes administraron el MBI a una muestra de 469 maestros. Los resultados obtenidos, según cada uno de los factores, son: un alfa $\alpha=0.90$ para realización personal, $\alpha=0.76$ para agotamiento y un $\alpha=0.76$ en despersonalización. Por otra parte, la investigación de Gold, de 1984, realizada con una muestra de 462 maestros (citado por Gil-Monte y Peiró, 1997) arroja resultados similares,

$\alpha=0.88$, $\alpha=0.74$ y $\alpha=0.72$, respectivamente. En el Perú, una investigación reciente, de García, Herrero y León (2007), obtiene niveles de confiabilidad altos de $\alpha=0.81$ para realización en el trabajo, $\alpha=0.88$ para agotamiento y $\alpha=0.79$ para despersonalización. En consecuencia, y a nivel internacional, los investigadores afirman que la validez factorial del MBI ha sido probada.

Fuente: Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach, C. y Jackson, S.E.; 1986

3.4.2.2 Inventario de Procrastinación para Adultos

También conocido como AIP, del inglés Adult Inventory of Procrastination.

Tabla 6

Ficha Técnica Inventario de Procrastinación para Adultos

Autores:	McCown & Johnson
Año:	1995
Tipo:	Escala unidimensional, escala tipo Likert
Ítems:	15

La escala AIP mide la tendencia crónica a posponer tareas en diversas situaciones (ver Ferrari et al., 1995, para la lista completa de artículos). Examina la procrastinación motivada por los miedos. (p. ej., éxito o fracaso), evitar la divulgación de incapacidades de habilidades e inseguridad en el desempeño (Ferrari, 1991).

Descripción: La AIP evalúa la procrastinación de evitación; es decir, posponer tareas para proteger la autoestima de un posible fracaso. El AIP se compone de 15 elementos de escala Likert de manera que los encuestados expresan una opinión en una escala de 5 puntos (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo) para declaraciones como "No soy muy bueno para cumplir los plazos" y "No hago las cosas el

	tiempo". Para siete ítems, los puntajes se invierten para que las calificaciones altas indiquen dilación.
Tiempo	15 a 20 min.
Análisis Psicométrico del Instrumento	En términos de confiabilidad, McCown y Johnson (1989) encontraron un coeficiente alfa de consistencia interna de 0.86 para un grupo de 110 adultos, y confiabilidad test-retest después de seis meses de 0.76. Ferrari y Patel (2004) informaron un coeficiente alfa de consistencia interna de 0.86 con un grupo de 160 estudiantes universitarios. Por otra parte, Ferrari et al. (2007) encontraron que los puntajes en el AIP reflejaban las tendencias de procrastinación conductual entre adultos de América del Norte y del Sur como, así como países europeos.

Fuente: Adult Inventory of Procrastination (AIP); McCown & Johnson; 1995

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizaron los programas SPSS 25 y AMOS 23 para recopilar y elaborar la base de datos, el procesamiento de los mismos, y el análisis de las ecuaciones estructurales. Asimismo, se hizo uso del Lucidchart y MS Excel para mejorar la presentación de los datos.

En un primer momento, se empleó la estadística descriptiva, con la finalidad de brindar resultados estadísticos para obtener frecuencias, algunas medidas de tendencia central y dispersión. Los resultados se presentan mediante cuadros y gráficos estadísticos para facilitar su entendimiento.

Asimismo, los datos se analizaron previamente mediante pruebas de normalidad, tanto en la parte estadística con el SPSS; como en la modelización de las ecuaciones estructurales realizadas mediante el AMOS 23 en las etapas de especificación, estimación y modificación del modelo de ecuaciones estructurales, que corresponde con los objetivos de nuestra investigación, y consecuentemente realizar las comprobaciones para nuestras hipótesis.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se han organizado en base a sus objetivos, mostrando en un primer momento los resultados descriptivos, para luego realizar la contrastación de las hipótesis correspondientes. Al respecto de la contrastación de hipótesis se menciona que se ha considerado un intervalo de confianza del 95% (o nivel de significancia α del 5%), para la realización de las comprobaciones estadísticas.

4.1. Resultados descriptivos

En cuanto a los cargos, la población se distribuye como se muestra en la tabla 7, donde el 57% está compuesto por personal femenino, mientras el 43% es masculino. Asimismo, la mitad de la población de trabajadores está compuesta por docentes, mientras los supervisores (quienes tienen la labor de monitorear el desarrollo de las clases) corresponden a la cuarta parte de la misma.

Tabla 7

Distribución de la población según cargos y sexo

Cargo	Masculino	Femenino	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Administrativo	2	4	6	5.61%	5.61%
Coordinador	2	3	5	4.67%	10.28%
Director	1	0	1	0.93%	11.21%
Docente	21	32	53	49.53%	60.75%
Psicólogo	0	4	4	3.74%	64.49%
Soporte	3	0	3	2.80%	67.29%
Subcoordinador	2	4	6	5.61%	72.90%
Subdirector	1	1	2	1.87%	74.77%
Supervisor	14	13	27	25.23%	100.00%
Total	46	61	107	100.00%	

La población de trabajadores en su gran mayoría (89%) tienen menos de 50 años, cuyo detalle según grupos etarios se aprecia en la tabla 8.

Tabla 8

Distribución de la población según edades y sexo

Grupos de edad	Masculino	Femenino	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
19 a 29 años	13	14	27	25.23%	25.23%
30 a 39 años	16	26	42	39.25%	64.49%
40 a 49 años	9	17	26	24.30%	88.79%
50 a 59 años	8	4	12	11.21%	100.00%
Total	46	61	107	100.00%	

Otro de los datos concernientes a la población, es el estado civil, observándose que la mayoría de los trabajadores (54%) es casado o conviviente. La tabla 9 muestra en detalle los datos según estado civil y sexo.

Tabla 9

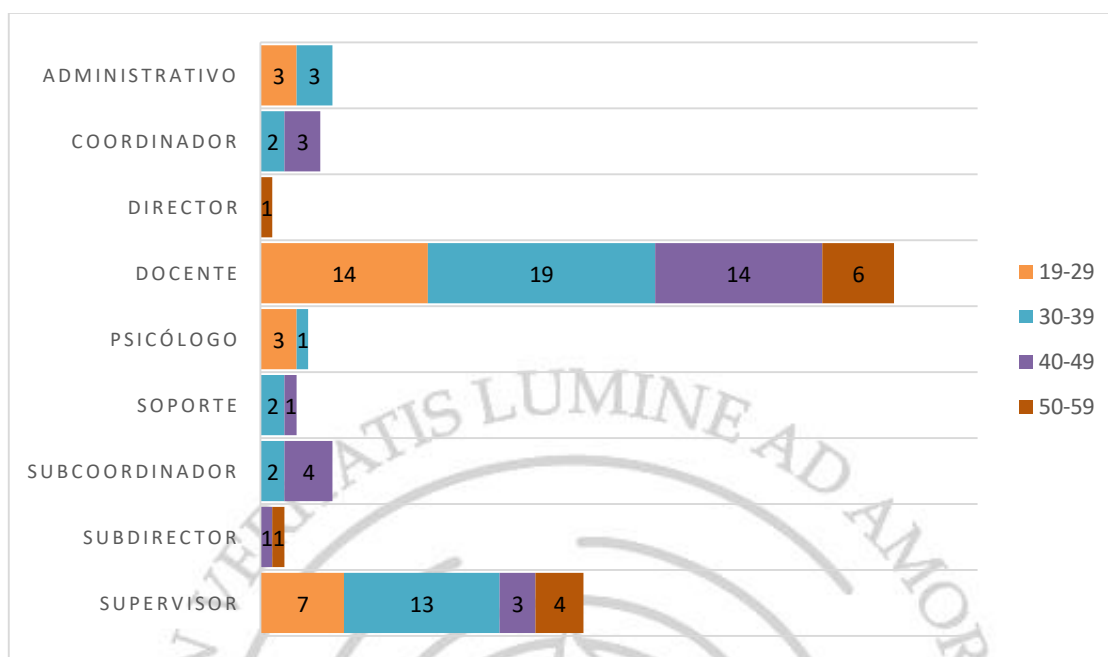
Distribución de la población según estado civil y sexo

Estado Civil	Masculino	Femenino	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casado	21	23	44	41.12%	41.12%
Conviviente	5	9	14	13.08%	54.21%
Separado	2	5	7	6.54%	60.75%
Soltero	18	23	41	38.32%	99.07%
Viudo	0	1	1	0.93%	100.00%
Total	46	61	107	100.00%	

Se aprecia también que los trabajadores que cuentan con más de 40 años ocupan en gran porcentaje cargos en el nivel de dirección, subdirección, coordinación, y subcoordinación. En los casos de los cargos de docente, supervisor, administrativo, psicólogo, y soporte, los trabajadores son en su mayoría menores de 40 años. La figura 5 muestra en mayor detalle esta composición.

Figura 5

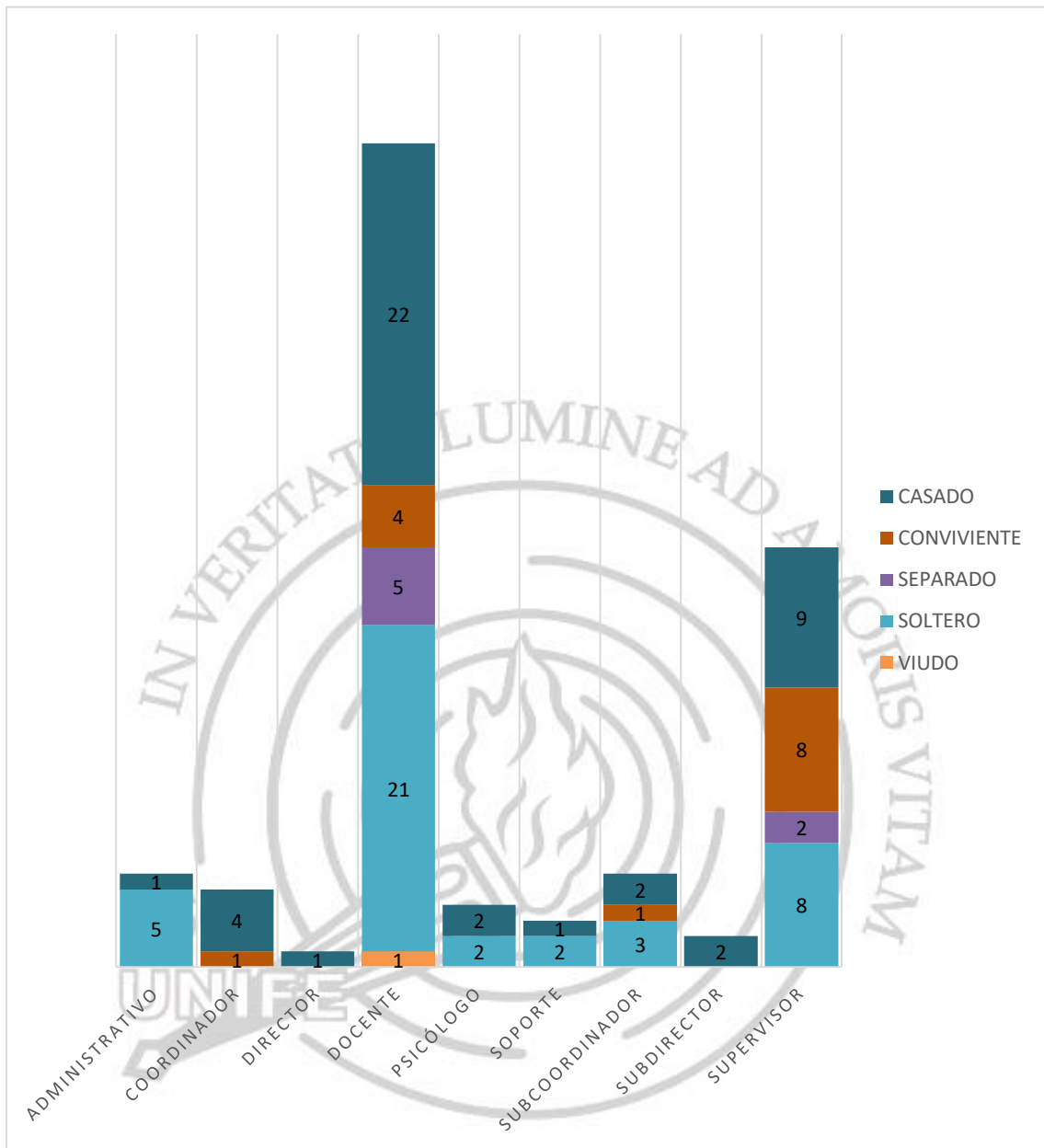
Distribución de la población según cargos y edades



Se considera que otra posible relación relevante que afectaría a los trabajadores influyendo en alguna de las variables de estudio, es el cargo ocupado y el estado civil del trabajador. En ese sentido, los cargos que cuentan con mayor cantidad de casados o convivientes son los de director, subdirector, coordinador y supervisor. En los otros cargos (docente, subcoordinador, administrativo, psicólogo, y soporte) existe una mayor cantidad de solteros o separados, o cuando menos la misma cantidad de trabajadores con pareja y sin pareja. Podrá observarse con mayor detalle los grupos de cargos y estado civil en la figura 6.

Figura 6

Distribución de la población según cargos y estado civil



Además del estado civil, la tenencia de hijos es otro considerando que afecta en mayor o menor medida, la situación de los trabajadores en relación con su respuesta a las variables de estudio sea la procrastinación o el estrés laboral. De manera general, el 70% de los trabajadores tienen hijos, mientras el 30% no

tienen hijos. La tabla 10 muestra el detalle de estos datos en función de los grupos de estado civil de los trabajadores. La figura 7 detalla la distribución de los trabajadores según su grupo etario y estado civil.

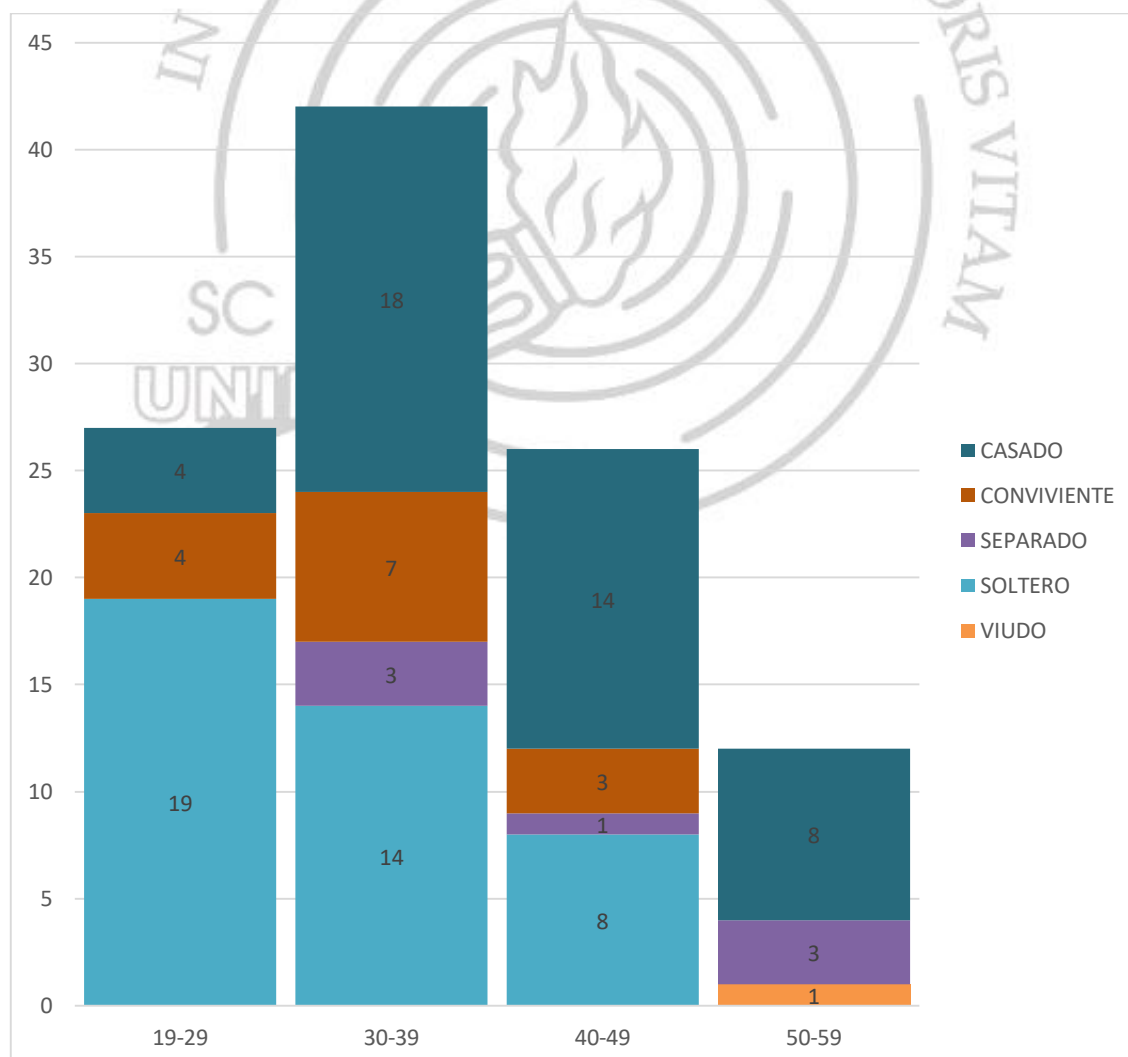
Tabla 10

Distribución de la población según estado civil y tenencia de hijos

Estado Civil	No tiene	Porcentaje	Si tiene	Porcentaje
Casado	4	12.50%	40	53.33%
Conviviente	1	3.13%	13	17.33%
Separado	1	3.13%	6	8.00%
Soltero	26	81.25%	15	20.00%
Viudo	0	0.00%	1	1.33%
Total	32	100.00%	75	100.00%

Figura 7

Distribución de la población según edades y estado civil



En relación con los resultados para el Objetivo General: “Determinar la relación entre la procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, se recogieron las respuestas y se evaluaron según el baremo correspondiente (Apéndice B), cuyos datos se muestran en la tabla 11.

Tabla 11

Resultados descriptivos de procrastinación y estrés laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Procrastinación	107	16	50	28.52	6.661
Cansancio Emocional	107	0	35	10.10	8.034
Despersonalización	107	0	14	2.32	3.369
Realización Personal	107	10	48	38.80	7.509
N válido (por lista)	107				

Estos resultados de la procrastinación y del estrés laboral (a través de sus tres dimensiones) tienen la siguiente interpretación:

- Procrastinación: la media de los datos es 28.52 con desviación estándar de 6.66 indicando que la muestra se halla en el nivel MEDIO, en función de los valores contrastados con el baremo (Apéndice B). El nivel denominado MEDIA PROCRASTINACIÓN fluctúa entre 25-43 puntos; es decir, que la media de los resultados de procrastinación de la muestra se halla cerca del límite superior del nivel de POCA PROCRASTINACIÓN y del límite inferior del nivel de MEDIA PROCRASTINACIÓN.

- En el caso del estrés laboral no existe una puntuación general total según el instrumento denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), o Inventario del Síndrome de Estrés de Maslach. En este instrumento, las puntuaciones se

evalúan a través de sus tres dimensiones (que citaremos de la tabla 11): Cansancio Emocional que obtuvo una media de 10.10 y desviación estándar de 8.03 que corresponde según el baremo (Apéndice B) al percentil 33-37. La segunda dimensión es la Despersonalización cuya media de 2.32 y desviación estándar de 3.37 corresponde con el percentil es 33-37. La tercera dimensión es la Realización Personal cuya media de 38.80 y desviación estándar de 7.51 fue ubicada en el percentil de 55-58.

Para evaluar los resultados de las tres dimensiones del estrés laboral según el Maslach Burnout Inventory (MBI), se tomó como referencia la adaptación española de la prueba realizada por Seisdedos, N. (1997) que cuenta con clasificación y estadísticos sobre profesionales docentes (baremo del Apéndice B), que es el grupo más similar a nuestra muestra. En este sentido, los percentiles obtenidos para las tres dimensiones se ubican en las siguientes categorías:

- Cansancio Emocional (M=10.10) – nivel BAJO (menor que 17)
- Despersonalización (M=2.32) – nivel MEDIO (entre 3-5)
- Realización Personal (M=38.80) – nivel MEDIO (entre 36-41)

Se observa, asimismo, que las desviaciones estándares obtenidas en las dimensiones para la población de estudio son menores que las obtenidas en el baremo del Apéndice B referido (11.30, 5.81, y 8.08), ello denotaría la homogeneidad en las agrupaciones de nuestra población. De otro lado, dichos valores del grupo de profesionales docentes del baremo (Apéndice B) guardan congruencia proporcional con las obtenidas en las dimensiones de nuestra muestra, que como observamos (Tabla 11) la mayor desviación estándar obtenida corresponde al cansancio emocional (8.034), luego la menor desviación

para la despersonalización (3.369), y desviación estándar de valor intermedio para la realización personal (7.509).

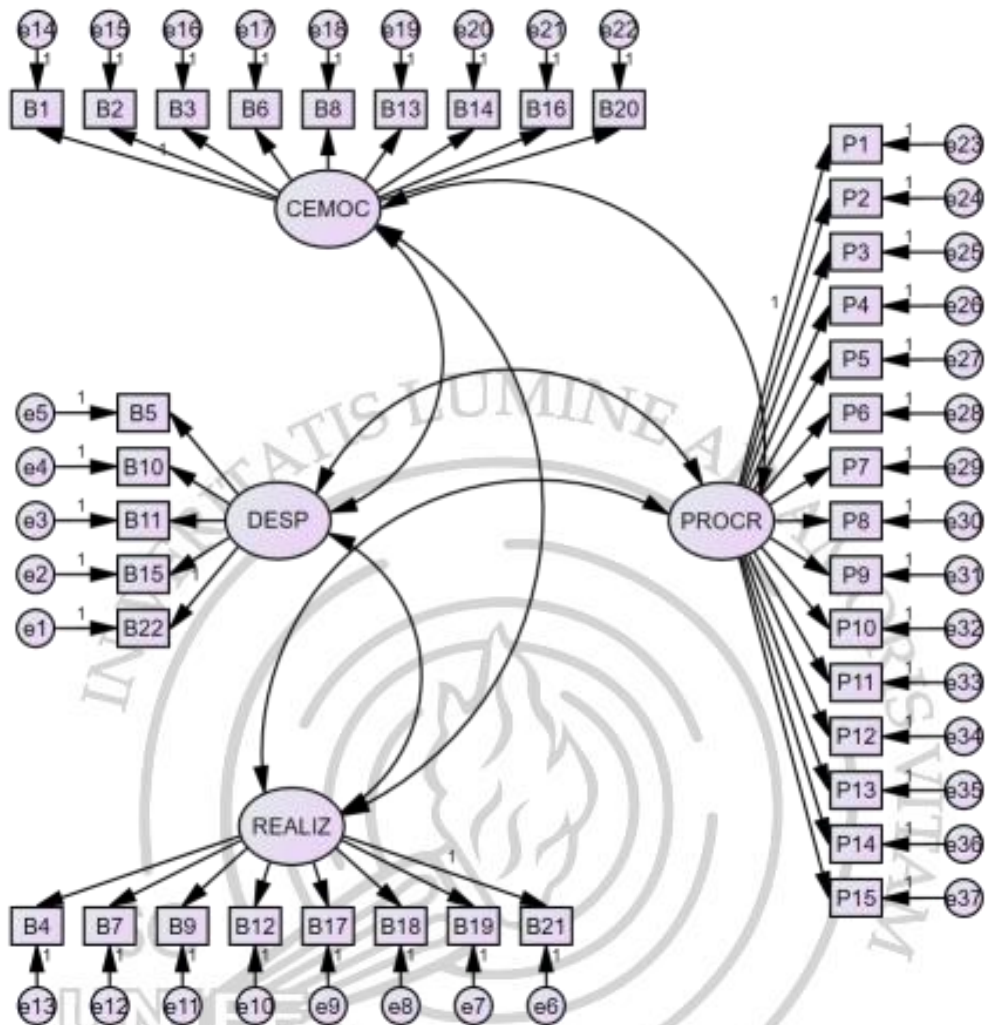
Esta interpretación general de los resultados del estrés laboral, indica que la muestra de nuestra investigación (en promedio) presenta signos de alerta que atender para evitar que los trabajadores adquieran el Síndrome de Burnout.

4.2 Análisis de normalidad

Con la finalidad de ofrecer resultados más exhaustivos; dado que los instrumentos existentes muestran mediciones indirectas del constructo tridimensional estrés laboral, obtenidas de la interpretación de los resultados de sus dimensiones (cansancio emocional, despersonalización, y realización personal), se dificulta la interpretación de su relación con la procrastinación, se desarrolla a continuación el análisis confirmatorio de las relaciones entre cada una de las dimensiones del estrés laboral y la variable procrastinación, por medio del Modelo de Ecuaciones Estructurales, donde se han tomado las variables observables (que son las respuestas a las preguntas de los instrumentos Adult Inventory Procrastination, y Maslach Burnout Inventory, denominadas correspondientemente P1 a P15 para la procrastinación y B1 a B22 para Burnout o estrés laboral), las que reflejan su interpretación en las variables latentes o no observadas (Procrastinación-PROCR, Cansancio Emocional-CEMOC, Despersonalización-DESP y Realización Personal-REALIZ), y sobre las cuales se han esquematizado las posibles interrelaciones, conforme a las bases teóricas de esta investigación, que se han trasladado al modelo inicial mostrado en la figura 8.

Figura 8

Modelo de ecuaciones estructurales teórico, para la correlación entre la procrastinación y el estrés laboral



Nota. Adaptado de los reportes de AMOS 23.

Este modelo requiere también realizar la verificación de normalidad de los datos, cuyos resultados se muestran en la tabla 12.

Tabla 12

Prueba de normalidad univariada y multivariada de la Procrastinación (PROCR) y de las dimensiones del Síndrome de Burnout (CEMOC, REALIZ, y DESP)

Normalidad Univariada	Contraste individual				Contraste conjunto $K^2 = [Z(G_1)]^2 + [Z(G_2)]^2$
	Asimetría G_1	Valor crítico c.r. = $Z(G_1)$	Curtosis G_2	Valor crítico c.r. = $Z(G_2)$	
Procrastinación					
P15	1.850	7.812	3.278	6.922	108.941428
P14	0.265	1.121	-1.111	-2.345	6.755666
P13	1.213	5.124	0.224	0.473	26.479105
P12	0.537	2.266	-1.085	-2.291	10.383437
P11	2.173	9.175	4.179	8.823	162.025954
P10	0.605	2.553	-0.978	-2.064	10.777905
P9	2.018	8.522	3.442	7.268	125.448308
P8	1.209	5.107	0.542	1.144	27.390185
P7	1.983	8.373	4.784	10.101	172.13733
P6	1.476	6.232	2.181	4.605	60.043849
P5	0.285	1.205	0.048	0.102	1.462429
P4	0.168	0.709	-0.548	-1.156	1.839017
P3	0.905	3.821	-0.178	-0.377	14.74217
P2	1.447	6.109	2.198	4.641	58.858762
P1	1.058	4.466	-0.034	-0.073	19.950485
Cansancio Emocional					
B20	1.674	7.070	1.818	3.839	64.722821
B16	2.365	9.986	5.089	10.745	215.175221
B14	0.636	2.687	-1.007	-2.127	11.744098
B13	1.753	7.403	2.365	4.994	79.744445
B8	1.126	4.753	0.166	0.351	22.71421
B6	2.123	8.966	3.756	7.931	143.289917
B3	1.421	6.001	0.913	1.927	39.72533
B2	1.890	7.983	2.330	4.920	87.934689
B1	0.331	1.396	-0.980	-2.069	6.229577
Realización Personal					
B4	-1.852	-7.821	2.672	5.642	93.000205
B7	-0.744	-3.141	-0.847	-1.787	13.05925
B9	-1.848	-7.802	2.525	5.331	89.290765
B12	-2.113	-8.923	4.169	8.803	157.112738
B17	-2.772	-11.707	8.442	17.826	454.820125
B18	-1.781	-7.522	2.351	4.965	81.231709
B19	-1.587	-6.702	2.316	4.891	68.838685

Normalidad Univariada	Asimetría G_1	Contraste individual			Contraste conjunto $K^2 = [Z(G_1)]^2 + [Z(G_2)]^2$
		Valor crítico c.r. = $Z(G_1)$	Curtosis G_2	Valor crítico c.r. = $Z(G_2)$	
B21	-0.578	-2.440	-1.054	-2.225	10.904225
Despersonalización					
B5	4.409	18.621	19.402	40.968	2025.118665
B10	2.091	8.830	4.072	8.597	151.877309
B11	2.213	9.344	3.922	8.280	155.868736
B15	4.652	19.644	23.723	50.091	2894.995017
B22	3.353	14.160	11.751	24.812	816.140944
Normalidad Multivariada			189.754	18.269	

Nota. Adaptado de los reportes AMOS Versión 23.

Criterios para el contraste univariado y multivariado.

- Contraste individual de asimetría: Si $c.r.=Z(G_1) < |1.96|$, entonces la distribución es simétrica
- Contraste individual de curtosis: Si $c.r.=Z(G_2) < |1.96|$, entonces la distribución es mesocúrtica
- Contraste conjunto: Si $K^2 \leq 5.99$, entonces los datos son normales univariantes (simetría y curtosis igual a la normal)

El análisis de normalidad univariada en cuanto a su asimetría permite indicar que el 10.81% (4 de 37) de las variables observadas se aproximan a una distribución simétrica y el 24.32% (9 de 37) de las variables observadas se aproximan a una distribución con curva mesocúrtica.

El contraste conjunto de asimetría y curtosis indica que las variables observadas (P1 a P15 y B1 a B22) e inobservables (Procrastinación, Cansancio Emocional, Realización Personal y Despersonalización) no se aproximan a una distribución normal univariada ($K^2 > 5.99$), por lo que será necesario aplicar pruebas no paramétricas.

En cuanto a la normalidad multivariada, el valor crítico de la curtosis multivariante (c.r. = 18.269), permite aseverar que la curtosis de las variables en conjunto tampoco se aproxima a una distribución normal multivariada.

4.3 Contrastación de las hipótesis

Disponiendo de una muestra de 107 datos muestrales, y considerando el teorema central del límite que demuestra el aumento de la eficiencia de los estimadores y la aproximación de las variables a una distribución normal en función del tamaño muestral, se consideró utilizar las estimaciones del modelo de ecuaciones estructurales con el método de Máxima Verosimilitud (ML) para el ajuste de modelos de ecuaciones estructurales, donde la condición de normalidad multivariada no afecta a la capacidad del método en sus resultados; aunque en la evaluación y ajuste del modelo, fue necesario sustituirlo por el método de Mínimos Cuadrados Generalizados que presentó resultados óptimos para nuestro modelo. Las estimaciones obtenidas permitieron el contraste de las hipótesis de nuestra investigación.

4.3.1 Hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

Evaluación y ajuste del modelo de ecuaciones estructurales

Para establecer la relación entre la procrastinación y el estrés laboral mediante el análisis del Modelo de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling) se estudia la estructura de covarianzas de las variables observables (P1 a P15 y B1 a B22, que denotan a las 15 respuestas del instrumento de procrastinación “P”, y a las 22 respuestas del instrumento de Burnout “B”), a fin de determinar la relación entre la procrastinación y las dimensiones del estrés laboral (Cansancio Emocional, Realización Personal, y Despersonalización),

para lo cual se planteó el modelo de la figura 8, en función a las teorías relacionadas con la procrastinación y el estrés laboral.

La evaluación inicial del modelo muestra sus resultados en la tabla 13, donde para el caso de la prueba chi cuadrado, se consideraron las siguientes hipótesis:

H₀: El modelo se ajusta a los datos

H₁: El modelo no se ajusta a los datos

Tabla 13

Índices de bondad de ajuste para el modelo propuesto

Índices de ajuste	Modelo Propuesto	Modelo Independiente
Índices de ajuste absoluto		
Chi-cuadrada: χ^2	1013.671	1737.149
Grados de libertad: g.l.	623	666
P_valor	0.000	0.000
Chi-cuadrada normado: $\chi^2 / g.l.$	1.627	2.608
Error de aproximación cuadrático medio: RMSEA	0.077	0.123
Índice de bondad de ajuste: GFI	0.673	0.416
Índices de ajuste incremental		
Índice de bondad de ajuste ponderado: AGFI	0.631	0.384
Índice de ajuste no normalizado Tucker Lewis: TLI	0.610	0.000
Índice de ajuste normalizado: NFI	0.416	0.000
Índice de ajuste incremental: IFI	0.649	0.000
Índice a ajuste comparativo: CFI	0.635	0.000
Índice de adecuación del tamaño de la muestra		
Índice de Hoelter: HOELTER 0.05	72	45

Nota. Adaptado de los resultados de AMOS 23.

Criterios de los índices de evaluación:

- Chi-cuadrada normado: $\chi^2 / g.l. \leq 3$; RMSEA ≤ 0.08 ; GFI ≥ 0.90
- AGFI ≥ 0.85 ; TLI ≥ 0.90 ; NFI ≥ 0.90 ; IFI ≥ 0.95 ; CFI ≥ 0.97 .

Analizando si los datos se ajustan al modelo propuesto mediante el ajuste absoluto (Tabla 13) a un nivel de significación del 5% (P_valor > 0.05) nos indican que el modelo no se ajusta a los datos, a pesar de que el estadístico chi cuadrado

tiene un valor significativo (1013.671 con 623 grados de libertad). Debiendo prestarse atención a los otros índices. Observamos también que el índice de Hoelter que es una medida empleada para juzgar si el tamaño de la muestra es adecuado para la confiabilidad de la significancia de chi cuadrado, al ser igual a 72, no corresponde con las recomendaciones de Hoelter que establecen un mínimo de 200; siendo inaceptables los valores menores a 75. Sin embargo, debemos resaltar en referencia al N absoluto para el tamaño de muestra recomendado por Hoelter, que la muestra de este estudio (107) no pudo haber sido mayor que la población (145); además, también considerar que estamos trabajando con un modelo que puede considerarse como simple. Por lo que ajustaremos el modelo, en el caso del índice de Hoelter, buscando valores entre 75 y 200.

Respecto de los otros índices de ajuste absoluto que miden la factibilidad del modelo presentan los siguientes resultados: índice de bondad de ajuste igual a 67% (cuando debería ser $GFI \geq 0.90$) y el error de aproximación cuadrático medio igual a 0.077 (cumple casi en el límite del criterio $RMSEA \leq 0.08$). Por lo que en el análisis de estos resultados habría que considerar que este modelo propuesto no es el adecuado.

Los índices de ajuste incremental que comparan el modelo propuesto con el modelo independiente son: AGFI 63%, TLI 61%, NFI 41%, IFI 65% y CFI 63%, observando que ninguno cumple con los criterios establecidos, por lo que se considera que el modelo no es adecuado.

De los resultados obtenidos (Tabla 13) en nuestra primera evaluación ajustamos el modelo propuesto seleccionando los índices de modificación (M.I) de las covarianzas que fueron mayores a 10 ($M.I. > 10$), considerando que eran

los valores más representativos, frente al resto de índices de modificación que fueron menores que 10, significando que su modificación permite mejorar el ajuste de los índices del modelo, sin afectar significativamente el chi cuadrado o validez general del modelo.

En el modelo propuesto fueron seleccionados los índices de modificación de las covarianzas de los siguientes pares: e26 < - > CEMOC, e25 < - > e29, e23 < - > e28, e18 < - > e26, y e7 < - > e16. En una segunda evaluación y ajuste, se incluyó el par e8 < - > e26. Y en una tercera evaluación y ajuste, se incluyó el par e23 < - > e30, resultando finalmente el siguiente modelo ajustado, de la figura 9.

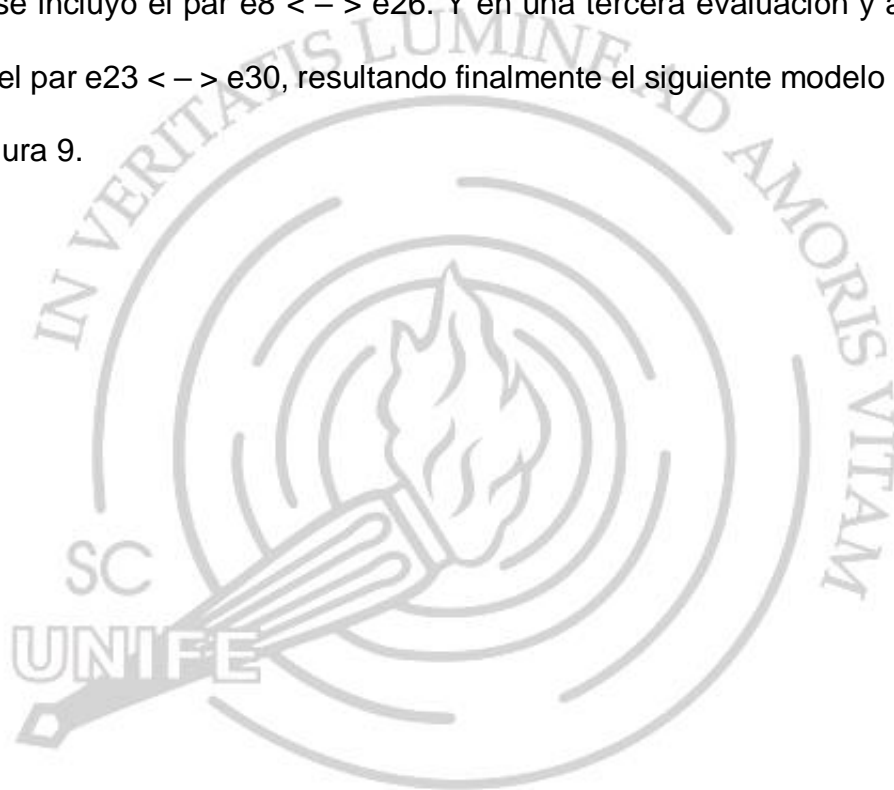
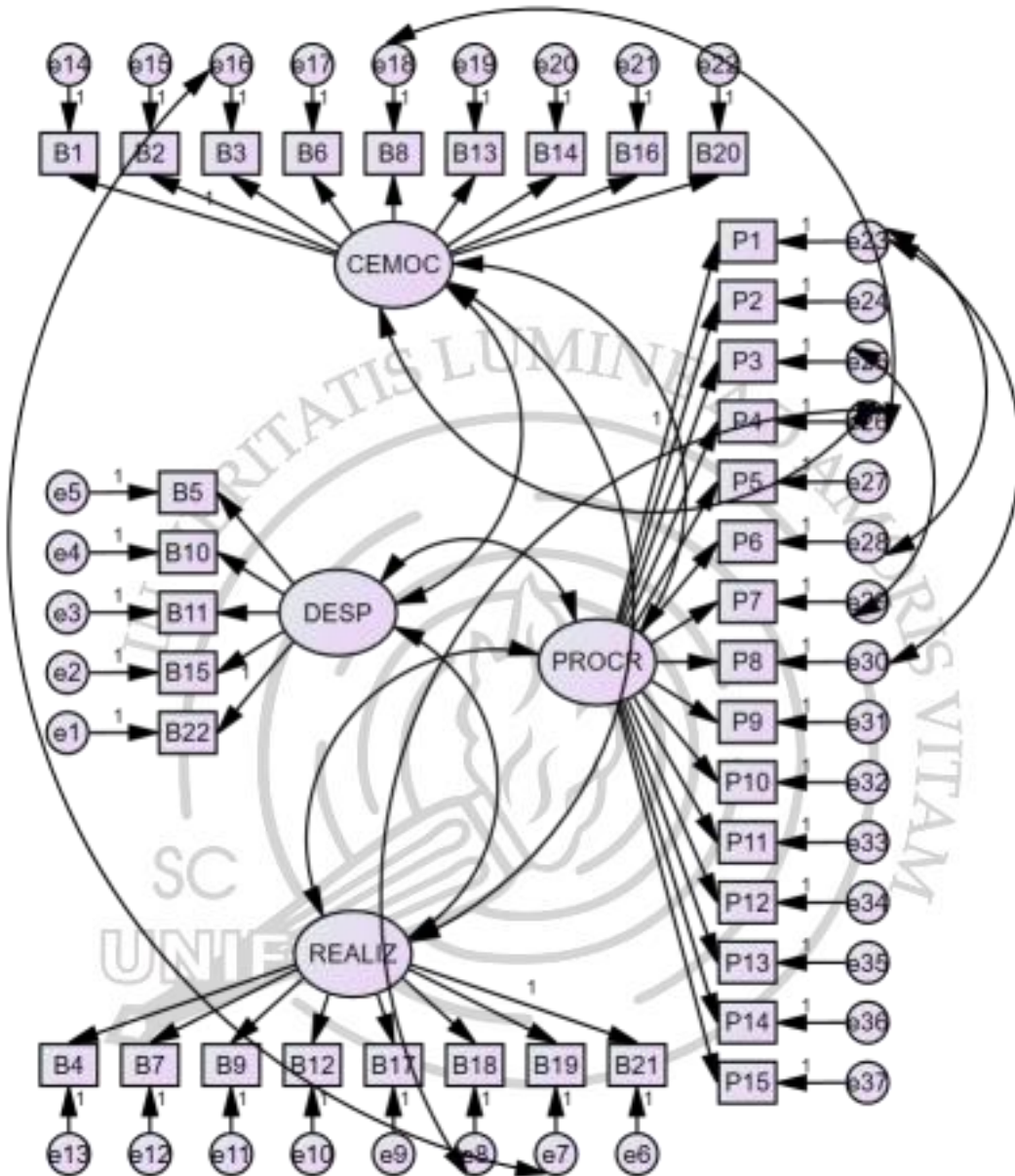


Figura 9

Modelo de ecuaciones estructurales ajustado para determinar la correlación entre la procrastinación y el estrés laboral



Evaluación del modelo ajustado

Este modelo final utilizó el método de Mínimos Cuadrados Generalizados, que presentó un mejor ajuste a los criterios de validación, en comparación del método inicialmente empleado de Máxima Verosimilitud, cuyos resultados se muestran en la Tabla 14.

Para la evaluación de los datos para el ajuste global del modelo se verifican nuevamente las hipótesis a la prueba de chi cuadrado:

H₀: El modelo se ajusta a los datos; H₁: El modelo no se ajusta a los datos

Tabla 14

Índices de bondad de ajuste para el modelo ajustado

Índices de ajuste	Modelo Propuesto	Modelo Independiente
Índices de ajuste absoluto		
Chi-cuadrada: χ^2	628.118	755.674
Grados de libertad: g.l.	616	666
P_valor	0.359	0.009
Chi-cuadrada normado: $\chi^2 / g.l.$	1.020	1.135
Error de aproximación cuadrático medio: RMSEA	0.014	0.036
Índice de bondad de ajuste: GFI	0.680	0.615
Índices de ajustes incremental		
Índice de bondad de ajuste ponderado: AGFI	0.634	0.593
Índice de ajuste no normalizado Tucker Lewis: TLI	0.854	0.000
Índice de ajuste normalizado: NFI	0.169	0.000
Índice de ajuste incremental: IFI	0.913	0.000
Índice a ajuste comparativo: CFI	0.865	0.000
Índice de adecuación del tamaño de la muestra		
Índice de Hoelter: HOELTER 0.05	114	102

Nota. Adaptado de los resultados de AMOS 23.

Criterios de los índices de evaluación:

- Chi-cuadrada normada: $\chi^2 / g.l. \leq 3$; RMSEA ≤ 0.08 ; GFI ≥ 0.90
- AGFI ≥ 0.85 ; TLI ≥ 0.90 ; NFI ≥ 0.90 ; IFI ≥ 0.95 ; CFI ≥ 0.97 .

Realizando el análisis para determinar si los datos se ajustan al modelo propuesto, mediante el ajuste global (Tabla 14), a un nivel de significación del 5% (P_valor > 0.05), observamos que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos. Asimismo, el índice Chi-cuadrado normado (1.020) siendo menor que 3 se considera un ajuste aceptable del modelo a los datos. El índice de Hoelter que es una medida empleada para juzgar si el tamaño de la muestra es adecuado también mejoró favorablemente siendo igual a 114, y que se encuentra

entre los valores aceptables de 75 a 200, de acuerdo a las consideraciones ya mencionadas.

Los índices de ajuste absoluto que miden la factibilidad del modelo presentan resultados mejorados respecto a los anteriores GFI 68% y RMSEA de 0.014 (antes GFI 67%, y RMSEA 0.077).

Los índices de ajuste incremental que comparan el modelo propuesto con el modelo independiente son: AGFI 63%, TLI 85%, NFI 17%, IFI 91% y CFI 87% los cuales muestran mejoras considerables respecto a los resultados anteriores del modelo inicial de la figura 8, a excepción del AGFI y del NFI; pero que no se estiman determinantes considerando en el caso del AGFI, que la parsimonia se respalda ahora con el buen ajuste obtenido ahora en la RMSEA (0.014); en el caso del NFI que parece mostrar su debilidad con el tamaño muestral, recurrimos al valor del TLI ahora obtenido (0.854 muy cercano a 0.9) dada su confiabilidad independientemente del tamaño muestral (cabe resaltar en relación al tamaño muestral como se mencionó en el caso del índice de Hoelter, que se recomienda trabajar con muestras superiores a 200, por lo que nuestra muestra de 107 pudiese afectar los resultados de algunos indicadores).

En este sentido, el análisis conjunto de los indicadores permite asumir que este modelo ajustado es el adecuado.

Estimaciones del modelo ajustado

Como se mencionó anteriormente, el método de estimación para el modelo ajustado final fue el de Mínimos Cuadrados Generalizados, cuyas razones teóricas aplican en nuestro caso por la existencia de heterocedasticidad y datos que no siguen una distribución normal. La tabla 15 muestra los resultados obtenidos para las covarianzas.

Tabla 15

Estimación de las covarianzas en el modelo ajustado

Variables (dimensiones)	Covarianza	Error estándar	Valor Crítico	P valor
Despersonalización↔Procrastinación	0.004	0.008	0.465	0.642
Cansancio Emoc.↔Procrastinación	0.150	0.044	3.431	0.000
Realiz. Personal↔Procrastinación	-0.095	0.037	-2.538	0.011
Despersonalización↔Cansancio Emoc.	0.038	0.081	0.470	0.638
Despersonalización↔Realiz. personal	-0.020	0.044	-0.462	0.644
Realiz. personal↔Cansancio Emoc.	-0.453	0.165	-2.744	0.006

Nota. Adaptado de los reportes del AMOS versión 23.

Si P_valor < 0.05, el valor es significativo con un nivel de significancia del 5%.

Estos resultados muestran covarianzas significativas entre el Cansancio Emocional – Procrastinación, Realización Personal – Procrastinación, y Realización Personal – Cansancio Emocional.

Las estimaciones para las correlaciones proporcionadas por el modelo se muestran en la tabla 16, y que utilizaremos en la contrastación de nuestras hipótesis.

Tabla 16

Estimación de las correlaciones en el modelo ajustado

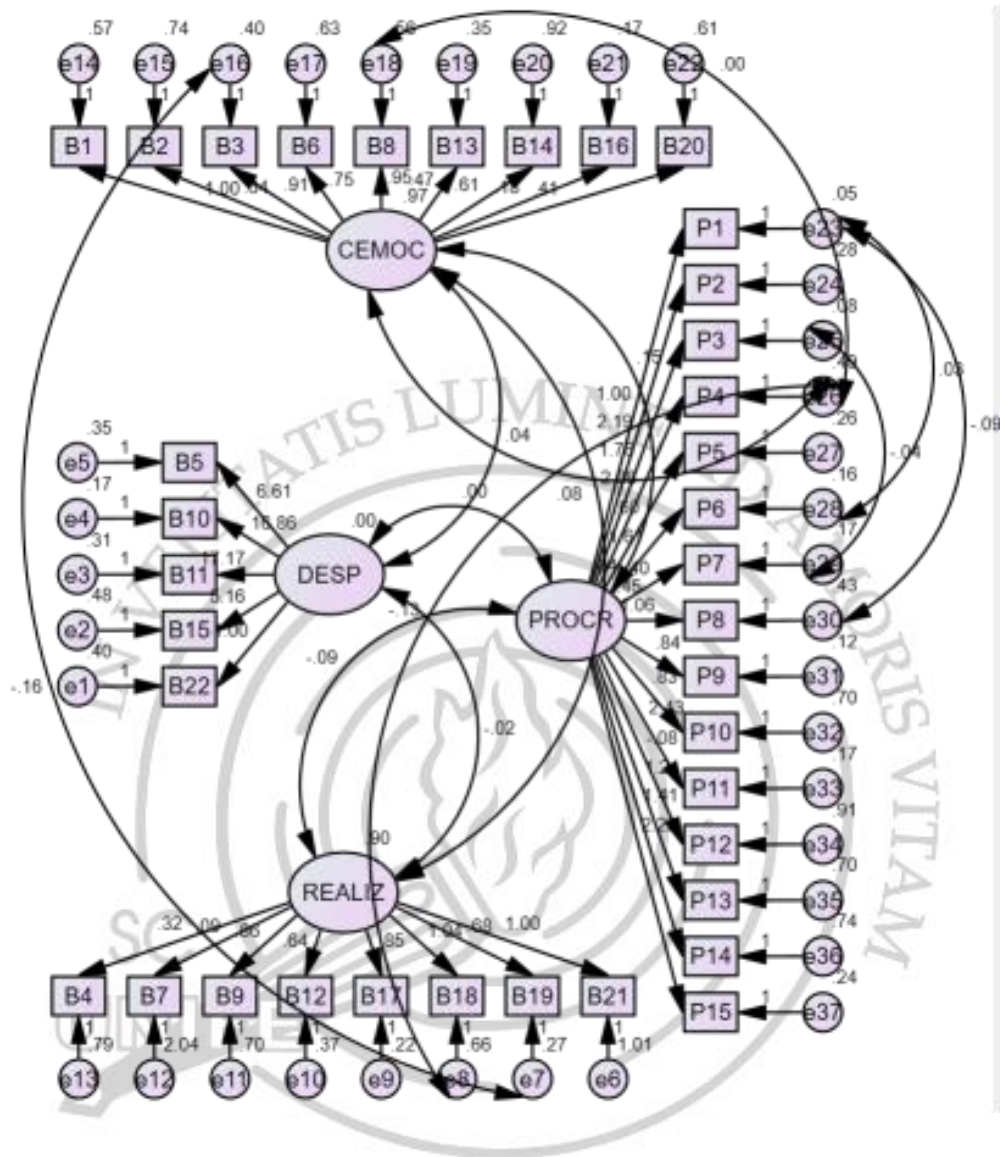
Variables (dimensiones)	Correlaciones
Despersonalización ↔ Procrastinación	0.400
Cansancio Emocional ↔ Procrastinación	0.723
Realización Personal ↔ Procrastinación	-0.476
Despersonalización ↔ Cansancio Emocional	0.847
Despersonalización ↔ Realización personal	-0.475
Realización Personal ↔ Cansancio Emocional	-0.486

Nota. Adaptado de los reportes del AMOS versión 23.

Las estimaciones de covarianzas, correlaciones, varianzas y pesos de la regresión múltiple obtenidos para el modelo de ecuaciones estructurales final ajustado, se muestran en la figura 10.

Figura 10

Modelo de ecuaciones estructurales ajustado con valores obtenidos para determinar la relación entre la procrastinación y el estrés laboral



En función de los resultados obtenidos (Tabla 16), podemos afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la procrastinación y el estrés laboral en los trabajadores de una institución educativa en el contexto COVID 19 en Lima 2021. Esta afirmación se realiza bajo la consideración que se ha determinado que existe relación entre la procrastinación y cada una de las dimensiones (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) que conforman el estrés laboral. Los resultados hallados en el Modelo

de Ecuaciones Estructurales, cuyas estimaciones de correlación muestran las relaciones entre la procrastinación y cada una de sus tres dimensiones, como también las existentes entre las dimensiones entre sí.

Lo mencionado, permite confirmar la hipótesis general afirmando que existe una relación estadísticamente significativa entre la procrastinación y el estrés laboral, explicada por medio del modelo de ecuaciones estructurales de la figura 10, y sus correspondientes estimaciones de la tabla 15 y 16, que implican las relaciones determinadas entre el constructo unidimensional y el constructo tridimensional de los resultados obtenidos, en los trabajadores de la institución educativa de nuestra muestra.

De esta manera, en los resultados explicados se considera logrado el objetivo general: “Determinar la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021”. Asimismo, se han logrado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el nivel de procrastinación en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Analizar la correlación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

4.3.2 Hipótesis específicas

Las hipótesis específicas cuyos resultados se detallarán en el presente acápite, fueron establecidas para el logro de los objetivos específicos, citados en el párrafo 1.4.2 y que tienen relación con las dimensiones del estrés laboral que citamos a continuación:

- Determinar la relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Determinar la relación entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.
- Determinar la relación entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

Para ello, como se mencionó anteriormente, el estudio de la relación estadística entre la procrastinación y estrés laboral se halló a través de la comprobación de la procrastinación y las tres dimensiones del estrés laboral, cuyos resultados en el contexto multivariado, se obtuvieron por el modelo de ecuaciones estructurales (Tabla 16), y que detallaremos en cada una de las hipótesis específicas correspondientemente:

- **Hipótesis específica 1:** Existe relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

Los resultados de las estimaciones del modelo de ecuaciones estructurales obtuvieron un valor de $r = 0.723$ que permite corroborar la existencia de la relación en grado positivo considerable (Grado de relación según coeficiente de correlación, basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, según Mondragón, 2014). Se comprueba así la Hipótesis específica 1.

Adicionalmente, el modelo hallado nos permite mencionar que el mayor aporte de esta dimensión en esta ecuación multidimensional está dado por la variable observada B1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”, con un coeficiente de regresión igual a 1.000; mientras que el menor aporte de esta dimensión corresponde a la variable observada B16 “Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa”, con un coeficiente de regresión igual a 0.183 (S.E. = 0.070; C.R. = 2.595; P = 0.009).

- **Hipótesis específica 2:** Existe relación entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

Los resultados del modelo de ecuaciones estructurales muestran en la tabla 17, un valor de correlación positiva $r = 0.400$ indicando la existencia de la relación en grado positivo medio (Grado de relación según coeficiente de correlación, basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, según Mondragón, 2014). Se comprueba así la Hipótesis específica 2.

Adicionalmente, el modelo hallado nos permite mencionar que el mayor aporte de esta dimensión en esta ecuación multidimensional está dado por la variable observada B11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, con un coeficiente de regresión igual a 17.171 (S.E. = 35.944; C.R. = 0.478; P = 0.633); mientras que el menor aporte de esta dimensión

corresponde a la variable observada B22 “Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas”, con un coeficiente de regresión igual a 1.000.

- **Hipótesis específica 3:** Existe relación entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.

Los resultados de las estimaciones del modelo de ecuaciones estructurales presentan un valor de $r = -0.476$ permitiendo afirmar que existe correlación negativa media (Grado de relación según coeficiente de correlación, basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, según Mondragón, 2014). Se comprueba así la Hipótesis específica 3.

Adicionalmente, el modelo hallado nos permite mencionar que el mayor aporte de esta dimensión en esta ecuación multidimensional está dado por la variable observada B18 “Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas”, con un coeficiente de regresión igual a 1.040 (S.E. = 0.195; C.R. = 5.321; P = 0.000); mientras que el menor aporte de esta dimensión corresponde a la variable observada B7 “Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas”, con un coeficiente de regresión igual a 0.094 (S.E. = 0.208; C.R. = 0.452; P = 0.651).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto de la hipótesis general “Existe relación estadísticamente significativa entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva entre la procrastinación y el estrés laboral, mediante datos obtenidos a través de los instrumentos Inventario de Procrastinación para Adultos (McCown & Johnson, 1995) y el Inventario de Burnout de Maslach (1986) respectivamente. Al respecto, se han hallado estudios similares en el contexto académico realizados con otros instrumentos; por ejemplo, en el ámbito nacional, Valdivia (2019) encontró que existe influencia significativa de la procrastinación académica en el estrés académico con un valor de $r=0.493$, $p<0.05$, Medrano (2017) determinó la existencia de correlación entre la procrastinación académica y estrés académico con un valor de $r=0.353$, $p<0.01$. En el ámbito internacional, Hosseini y Moosavi (2015) demostraron correlación significativa entre la procrastinación y el estrés ocupacional con un valor de $r=0.39$, $p<0.01$ (realizado con el Cuestionario de procrastinación de la organización de Saffarina y Amirkhani, 2010; y el Cuestionario de estrés en el trabajo de Vagg & Spielberger, 1999). Similarmente, Verešová (2014) utilizando la Escala de Procrastinación General (Lay, 1986) y el Cuestionario para identificación del nivel de estrés y síndrome de Burnout (Henning & Keller, 1996) encontró una correlación positiva significativa entre la procrastinación y estrés con un valor general de $r=0.295$, $p<0.001$. En el caso de Çakir et al (2013) demostraron la correlación entre la procrastinación académica y el burnout escolar (con el burnout de estudio con un valor $r=0.612$, $p<0.01$; con el burnout

de familia con un valor de $r=0.396$, $p<0.01$; con el burnout de tareas académicas con un valor de $r=0.385$, $p<0.01$; y con el burnout de actitudes de los profesores con un valor de $r=0.385$, $p<0.01$). Aunque alguno de los trabajos (Valdivia, 2019) estableció influencia causal del estrés académico sobre la procrastinación académico, la gran mayoría confirma sólo la correlación existente entre ambas variables; es decir, que no hay evidencia significativa causal en los trabajos encontrados, considerando nuestra investigación que la procrastinación puede influir sobre el estrés; como también el estrés puede influir sobre la procrastinación. Sobre esta posibilidad, Verešová (2014) concluye (entre otros aspectos) que el procrastinador en forma voluntaria prefiere dejar de hacer cosas como una estrategia para afrontar el estrés.

Otras investigaciones tratan sobre la procrastinación y el estrés en su relación con otras variables; en el ámbito nacional, Palacios-Garay et al (2020) hallaron evidencias estadísticas significativas de la procrastinación y estrés académico en el engagement académico, de un valor del 70.4% para la prueba R^2 Nagelkerke, con un nivel de significancia del 5%. Giannoni (2015) halló como resultado de su investigación relación fuerte y significativa entre procrastinación crónica y la ansiedad rasgo-estado (con una media de valor $r=0.42$, $p<0.01$), considerando que esta segunda variable como una posible manifestación del estrés. Diaz (2014) concluye que la presencia del Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, considerando que esta última variable tenga posible relación con la procrastinación. En el ámbito internacional, Barraza y Barraza (2018) establecen que la postergación de las actividades se relaciona con los estresores y los síntomas, con valores de 0.228 y 0.257 respectivamente para $p<0.01$, considerando estos factores como

componentes de la procrastinación y del estrés en estudiantes. Natividad (2014) halla evidencia de la presencia, prevalencia y problemática asociada a la procrastinación académica en el entorno universitario en relación con el estrés y la gestión del tiempo. Sirois (2013) determinó que la procrastinación rasgo se asoció con los niveles más altos del estrés y con niveles más bajos de la autocompasión.

Respecto de las hipótesis específicas no se hallaron investigaciones que hayan utilizado los mismos instrumentos estandarizados utilizados en nuestro estudio, por lo que se establecerá comparación con algunos de los estudios cuyos instrumentos tengan las variables y/o dimensiones que se asemejen a los de esta investigación.

En nuestra investigación, la hipótesis específica 1 “Existe relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, muestra una correlación positiva considerable de valor $r=0.723$ (Grado de relación según coeficiente de correlación, basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, según Mondragón, 2014); en cuanto a otros estudios, los resultados de Giannoni (2015) comprueban que las correlaciones de la procrastinación presentan asociaciones con la Ansiedad Estado con un valor de $r=0.33$ (tomando los conceptos más cercanos a la relación procrastinación – cansancio emocional). A su vez, Barraza y Barraza (2018) determinan que la postergación de actividades se relaciona con los síntomas de estrés ($r=0.257$), considerando que esta relación de dimensiones es la que más se acerca a la relación de nuestra hipótesis específica 1.

En la hipótesis específica 2 “Existe relación entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, determinamos una correlación positiva media de valor $r=0.400$ (Grado de relación según coeficiente de correlación, basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, según Mondragón, 2014); en ese sentido, los resultados de Giannoni (2015) comprueban que la procrastinación presenta asociación con la Ansiedad Rasgo con un valor de $r=0.50$ (tratando de asemejar parte de este concepto con la despersonalización). A su vez, Barraza y Barraza (2018) determinan que la postergación de actividades se relaciona con los estresores ($r=0.228$), considerando que esta relación de dimensiones es la que más se acerca a esta hipótesis específica 2.

En el caso de la hipótesis específica 3 “Existe relación entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, las estimaciones obtenidas por el Método de Ecuaciones Estructurales indican que existe una correlación negativa media de valor $r=-0.476$ (Grado de relación según coeficiente de correlación, basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, según Mondragón, 2014); al compararla con los resultados de Giannoni (2015) observamos que las correlaciones de la procrastinación con la Ansiedad Rasgo si bien no presenta valores negativos, su magnitud es similar con un valor de $r=0.50$ (la existencia de signo opuesto se debe a la diferencia de reactivos). En los estudios de Barraza y Barraza (2018) se establece que la autorregulación académica se relaciona con las estrategias de afrontamiento ($r=-0.444$), considerando que esta relación de dimensiones se asemeja más a nuestra hipótesis específica 3.

Finalmente se resalta que la presente investigación, aporta significativamente por cuanto constituye un estudio de mayor fortaleza estadística al emplear el Modelo de Ecuaciones Estructurales en la comprobación de la relación entre la procrastinación y el estrés laboral, no habiendo hallado publicaciones o estudios similares.

Asimismo, sin desmedro de los estudios relacionados existentes, que forman parte de nuestros antecedentes y la discusión de esta investigación, mencionaremos a Maslach según la entrevista realizada por Juárez (2014), donde refiere que desde el punto de vista de la investigación, la teoría del estrés aún se encuentra en formación; si bien los estudios realizados salieron a la luz a través de las publicaciones y propuesta del Maslach's Burnout Inventory (MBI) y del cual actualmente se aplican una serie de variantes, el estudio de este fenómeno encontrado en las investigaciones de Maslach aún continúa; mencionándose además que por lo pronto el instrumento para la medición del estrés más robusto hasta el momento, sigue siendo el MBI-GS, aludiendo a la versión general survey (cuestionario general), que fue utilizada en la presente investigación.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se concluye que “Existe relación estadísticamente significativa entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, al determinar que existe relación entre la procrastinación y cada una de las dimensiones (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) que conforman el estrés laboral, como también por las relaciones halladas entre las dimensiones entre sí (Tabla 16). Esta investigación también halló un Modelo de ecuaciones estructurales ajustado con valores obtenidos para determinar la relación entre la procrastinación y el estrés laboral (Figura 10), obtenido mediante la evaluación de Mínimos Cuadrados Generalizados luego de tres iteraciones, con valores resultantes de Chi cuadrado = 628.118 con 616 grados de libertad y un P-valor de 0.359 para un nivel de significancia del 5%, que señalaron el ajuste adecuado de los datos obtenidos con el modelo propuesto, mostrando además un índice de Chi cuadrado normado de 1.020 que se considera un ratio aceptable para los fines de esta investigación.

- En cuanto a la hipótesis específica 1, se concluye que “Existe relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, con un valor de $r = 0.723$ siendo una correlación positiva considerable.

- En cuanto a la hipótesis específica 2, se concluye que “Existe relación entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución

educativa en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, con un valor de $r = 0.400$ siendo una correlación positiva media.

- En cuanto a la hipótesis específica 3, se concluye que “Existe relación entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa en el contexto COVID-19, en Lima 2021”, con un valor de $r = -0.476$ siendo una correlación negativa media.

6.2 Recomendaciones

- La primera conclusión, permite recomendar a la institución educativa que dado haberse determinado la relación entre la procrastinación y el estrés laboral, elaborar un programa dirigido a los trabajadores que los capacite en técnicas del manejo de la procrastinación y del estrés laboral.

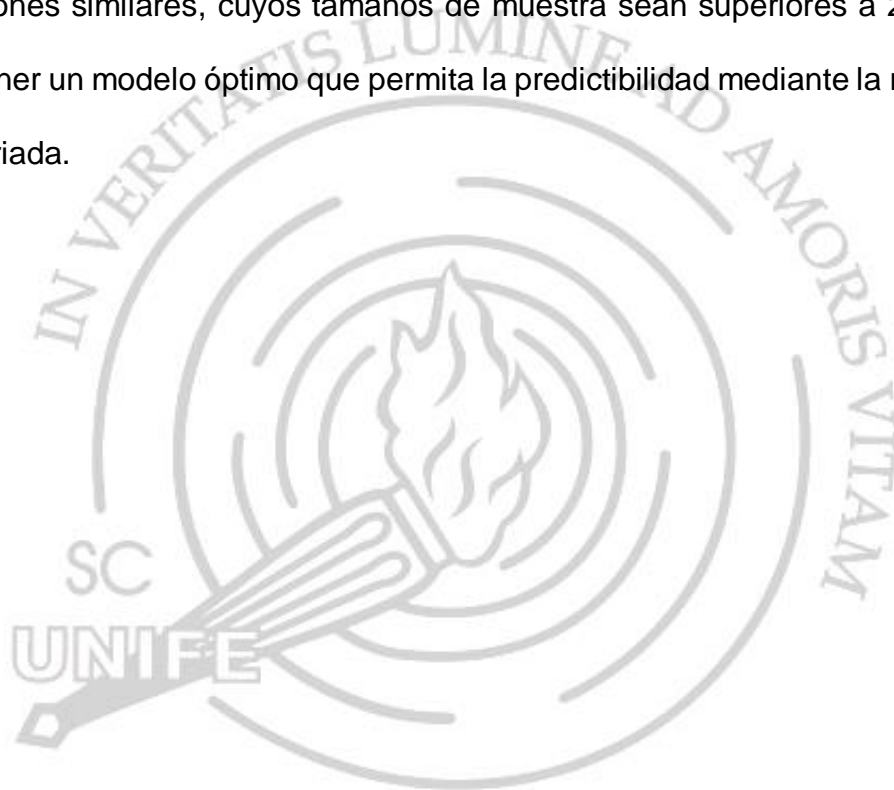
- La segunda conclusión, permite recomendar que se establezcan consultas personales con los trabajadores, cuyos resultados en cansancio emocional y/o procrastinación presenten signos que demanden atención, con la finalidad de mejorar el bienestar a nivel individual y en general para el personal de la institución educativa.

- La tercera conclusión, permite recomendar que se establezcan consultas personales con los trabajadores, cuyos resultados en despersonalización y/o procrastinación presenten signos que demanden atención, con la finalidad de mejorar el bienestar a nivel individual y en general para el personal de la institución educativa.

- La cuarta conclusión, permite recomendar que se establezcan consultas personales con los trabajadores, cuyos resultados en realización personal y/o procrastinación presenten signos que demanden atención, con la finalidad de

mejorar el bienestar a nivel individual y en general para el personal de la institución educativa.

- Finalmente, en cuanto a los fines de investigación, sabiendo que el empleo del Modelo de Ecuaciones Estructurales ha determinado la existencia de la relación de las variables mencionadas, es también conocido que acorde a los fines de esta investigación se obtuvo un modelo adecuado para su carácter exploratorio; en tal sentido, se recomienda realizar otras investigaciones en poblaciones similares, cuyos tamaños de muestra sean superiores a 200, a fin de obtener un modelo óptimo que permita la predictibilidad mediante la regresión multivariada.



REFERENCIAS

- Akerlof, G. A. (1991). Procrastination and Obedience. *The American Economic Review*, 81(2), 1-19.
<https://www.jstor.org/stable/2006817?refreqid=excelsior%3A09095339d9619777574f8ab73cbdc5ea>
- Alcalde, J. (2010). *El estrés laboral. Informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo*. Junta de Andalucía – Consejería de Salud.
https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Andersson, G., Cuijpers, P., Carlbring, P., Riper, H. y Hedman, E. (2014). Guided Internet-Based vs. face-to-face cognitive behaviour therapy for psychiatric and somatic disorders: a systematic review and meta-analysis. *World Psychiatry*, 13(3), 288-295. <https://doi.org/10.1002/wps.20151>
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo*. (5ª Edición). México: Pearson Educación.
- Barraza, A. y Barraza, S. (2018). Procrastinación y estrés. Análisis de su relación en alumnos de educación media superior. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 28(2019), 132-151. <https://doi.org/10.25009/cpue.v0i28.2602>
- Bunce, D. (1997). What factors are associated with the outcome of individual-focused worksite stress management interventions?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 1–17.
- Bunce, D. y West, M.A. (1996). Stress management and innovation interventions at work. *Human Relations*, 49, 209–32.

- Çakır, S., Akça, F., Kodaz, A. F. & Tulgarer, S. (2014). The Survey of Academic Procrastination on High School Students with in Terms of School Burn-Out and Learning Styles. *Procedia – Social and Behaviorial Sciences*, 114(2014), 654-662. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.763>
- Cannon, W.B. (1929). *Bodily Changes in Pain. Hunger. Fear and Rage*. Nueva York: Appleton.
- Cox, T. y Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work stress: theory and practice, en J.R. Wilson y E.N. Corlett (eds.). *Evaluation of Human Work: A practical ergonomics methodology*. Londres: Taylor and Francis.
- Cummings, T. y Cooper, C.L. (1979). A cybernetic framework for the study of occupational stress. *Human Relations*. 32, 395–419.
- Daniels, K.J., Boocock, J.G., Glover, J., Hartley, R. y Holland, J. (2009), An experience sampling study of learning. affect and the demands control support model. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1003–1017
- Day, V., Mensink, D. y O'Sullivan, M. (2000). Patterns of Academic Procrastination. *Journal of College Reading and Learning*. 30, 2000 – 2, 120-134.
- De Witte, H., Verhofstadt, E. y Omey, E. (2007). Testing Karasek's learning and strain hypotheses on young workers in their first job. *Work and Stress*, 21, 131–141.
- Díaz, A. (2014). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3763/D%20c3%adaz%20ta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, J. (2006). Patologías emergentes: mobbing y burnout. *Serie Cuidados Avanzados: Enfermería del Trabajo*.

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/patologias%20emergente%20mobbing.pdf>

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper C.L. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis, London.

Fiorillo, A., Gorwood, P. (2020). The consequences of the COVID-19 pandemic on mental health and implications for clinical practice. *European Psychiatry*, 63(1), e32, 1–2. <https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2020.35>

Giannoni, E. (2015). *Procrastinación crónica y ansiedad estado-rasgo en una muestra de estudiantes* [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6022>

Health and Safety Executive. (1999). *Initial Advice Regarding Call Centre Working Practices*. Sheffield: HSE.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

<file:///C:/Users/USER/Downloads/Libro%20Sampieri%20H%20Metodologia%20de%20la%20Investigacion.pdf>

Hinkle, L.E. (1973). The concept of stress in the biological social sciences. *Stress Medicine and Man*, 1. 31–48.

Hosseini, S., Moosavi, S. (2015). *The relationship between procrastination, occupational stress and employee's personality general directorate of youth and sports of Khorasan Razavi (Irán)*.
<http://www.cibtech.org/sp.ed/jls/2015/04/29-JLS-S4-029-SABIKEH-RELATIONSHIP-PART%2015%20PAPER%201.pdf>

Houtman, I., Jettinghoff, K. y Cedillo, L., & World Health Organization. Occupational and Environmental Health Team. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Organización Mundial de la Salud.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>

Johnson, J. y Hall, E. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>

Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el Síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Liberabit/2014/vol20/no2/1.pdf>

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–306.

- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress. Productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. y Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322–55.
- Kark, R., Shamir, B. y Chen, G. (2003). The two faces of transformational leadership: Empowerment and dependency. *Journal of Applied Psychology*, 88, 246–55.
- Kawakami, N., Schunichi, A., Kawashima, M., Masumoto, T. y Hayashi, T. (1997). Effects of work-related stress reduction on depressive symptoms among Japanese blue-collar workers. *Scandinavian Journal of Work. Environment and Health*, 23, 54–9.
- Lazarus, R.S. (1966). *Psychological Stress and Coping Process*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress. Appraisal and Coping*. Nueva York: Springer Publications.
- Medrano, M. L. (2017). *Procrastinación académica y estrés académico en estudiantes de una Universidad Pública de Lima, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22195/Medrano_MML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moffitt, T. E. y otros (2011). A Gradient of Childhood Self-Control Predicts Health. Wealth. and Public Safety. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 108(7), 2693-2698. <http://dx.doi.org/10.1073/pnas.1010076108>
- Mohsin, F. Z. y Ayub, N. (2014). The relationship between procrastination. delay of gratification. and job satisfaction among high school teachers. *Japanese Psychological Research*, 56(3), 224–234. <http://dx.doi.org/10.1111/jpr.12046>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Natividad, N. (2014). *Análisis de la procrastinación en estudiantes universitarios*. [Tesis de Doctorado, Universitat de València]. <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/37168/Tesis%20Luis%20A.%20Natividad.pdf?sequence=1>
- Nekzada, N. y Tekeste, S. (2013). *Stress causes and its management at the work place*. [Tesis de bachiller, Umeå School of Business and Economics). <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:693132/FULLTEXT01.pdf>
- Palacios-Garay, J., Belito, F., Bernaola, P. G. y Capcha, T. (2020). Procrastinación y estrés en el engagement académico en universitarios. *Multi-Ensayos. Edición especial: Aprendizaje en la educación superior*, 45-53. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v0i0.9336>

- Palomino-Oré, C. y Huarcaya-Victoria, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte Médico*, 20(4), e1218. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10>
- Pychyl, T. A., & Flett, G. L. (2012). Procrastination and Self-Regulatory Failure: An Introduction to the Special Issue. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*, 30, 203-212. <http://dx.doi.org/10.1007/s10942-012-0149-5>
- Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9-17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Rozental, A. y Carlbring, P. (2014). Understanding and Treating Procrastination: A Review of a Common Self-Regulatory Failure. *Psychology*, 05(13). <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2014.513160>
- Sirois, M. (2013). *Procrastination and Stress: Exploring the Role of Self-compassion. Self and Identity*. <http://dx.doi.org/10.1080/15298868.2013.763404>
- Steel, P. & König, C. J. (2006). Integrating Theories of Motivation. *Academy of Management Review*, 31(4), 889-913. <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.2006.22527462>
- Steel, P. (2007). The Nature of Procrastination: A Meta-Analytic and Theoretical Review of Quintessential Self-Regulatory Failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65-94. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.133.1.65>

- Steel, P. (2010). Arousal. Avoidant and Decisional Procrastinators: Do They Exist?. *Personality and Individual Differences*, 48(8), 926-934.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2010.02.025>
- Steel, P. (2011). *Procrastinación: Por qué dejamos para mañana lo que podemos hacer hoy*. Editorial Grijalbo. Barcelona.
- Steel, P. (2012). *The Procrastination Equation: How to stop putting things off and start getting stuff done*. (2nd Ed.). Edinburgh: Pearson Education Ltd.
- Steel, P., Brothen, T. y Wambach, C. (2001). Procrastination and Personality. Performance. and Mood. *Personality and Individual Differences*, 30(1), 95-106. [http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869\(00\)00013-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00013-1)
- Valdivia, N. E. (2019). *La procrastinación en el estrés académico de los estudiantes de segundo y tercer año de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-2018* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9461/EDDvaquene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez, T. y Rivera-Holguín, M. (2020). Salud mental comunitaria en tiempos del Coronavirus: alcances y desafíos. *Revista Memoria*, 31.
<https://departamento.pucp.edu.pe/psicologia/wp-content/uploads/2020/06/2020-smccovid-rev-memoria.pdf>
- Verešová, M. (2013). Procrastination, stress and coping among primary school teachers. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 106(10), 2131-2138.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.243>

Weinberg, A. y Cooper, C.L. (2007). *Surviving the Workplace: A guide to emotional wellbeing*. Londres: Thomson.

Yahaya, A., Yahaya, N., Ma'alip, M., Ramli, J y Kamal, M. (2012). The Relationship Between the Occupational Stress. Organizational Commitment. and Job Satisfaction With Organizational Citizenship Behavior. *Archives Des Sciences*, 65(3).
<https://core.ac.uk/download/pdf/11798723.pdf>

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 70–85. <https://doi.org/10.1108/01437729910268669>

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237–268. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)

Zapf, D., Dormann, C. y Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research. A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(2), 145–169.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.1.2.145>

APÉNDICES

APÉNDICE A: Matriz de consistencia

APÉNDICE B: Instrumentos y Baremos

APÉNDICE C: Autorizaciones para la realización de la tesis



APÉNDICE A: Matriz de consistencia

Tabla 17

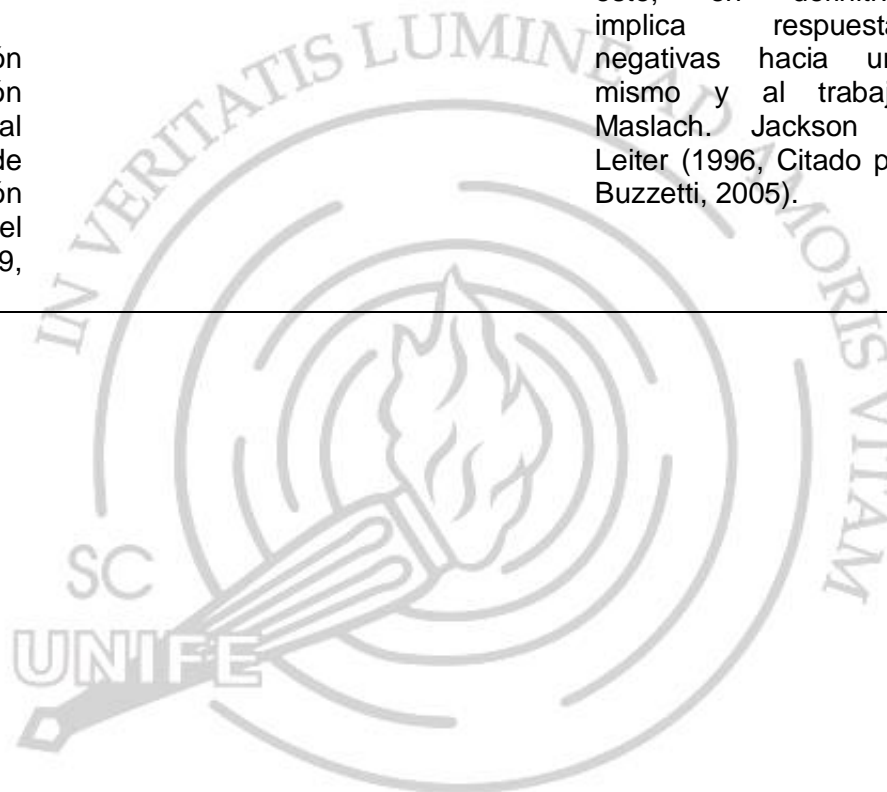
Apéndice A - Matriz de consistencia

Título de la tesis : Procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa en el contexto de COVID 19 en Lima. 2021.
 Tesista : Fabiola Aguirre Ricaldi

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES (Def. Conceptual)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar el nivel de procrastinación en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación estadísticamente significativa entre procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el</p>	<p>Procrastinación: Es la postergación voluntaria de tareas que deben ser entregadas en un por tiempo determinado. Ferrari y Tice (2007) y Quant y Sánchez (2012).</p>	<p>Procrastinación: Variable unidimensional que mide la tendencia general del sujeto a evitar la realización de las tareas. (McCown & Johnson. 1995)</p> <p>Estrés laboral: Variable tridimensional denotada por cansancio emocional, despersonalización y realización personal (Maslach. C. y Jackson. S.E. 1981; 1986).</p> <p>Cansancio Agotamiento emocional: Es la respuesta del trabajador frente a la labor que realiza, la relación</p>	<p>Nivel de Investigación: Estudio Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Sustantiva Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Inventario de Procrastinación para Adultos (McCown & Johnson, como se cita en Ferrari et al, 1995)</p> <p>Maslach Burnout Inventory (MBI) (1986)</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES (Def. Conceptual)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
	Identificar el nivel de estrés laboral en en Lima 2021. trabajadores de una institución educativa, Existe relación entre en el contexto COVID-19, en Lima 2021.	COVID-19, surge cuando las demandas laborales de varios tipos y le asigna y las combinaciones de salud y sobrepasan la pertenecientes con el capacidad y los estrés. Maslach, la Jackson & Leiter (1996, una institución persona para citado por Buzzetti, en el hacerles frente. 2005).				
	Analizar la correlación entre procrastinación y estrés laboral en en Lima 2021. trabajadores de una institución educativa, Existe relación entre en el contexto COVID-19, en Lima 2021.	COVID-19, Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2013). realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.			Despersonalización o Cinismo: se refiere a una sucesión de comportamientos de aspecto taciturno y/o negativo que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional. Maslach, Jackson & Leiter (1996, Citado por Buzzetti, 2005).	
	Determinar la relación entre procrastinación y cansancio emocional en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.	COVID-19, cansancio en Lima 2021.			Realización personal o Autorrealización Profesional: se considera un área independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, ineffectividad en el trabajo, baja autoestima, ideas de fracaso y	
	Determinar la relación entre procrastinación y despersonalización en trabajadores de una institución					

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES (Def. Conceptual)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
	<p>educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre procrastinación y realización personal en trabajadores de una institución educativa, en el contexto COVID-19, en Lima 2021.</p>			<p>frustración respecto a la propia realización de este; en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo. Maslach. Jackson & Leiter (1996, Citado por Buzzetti, 2005).</p>		



APÉNDICE B: Instrumentos y Baremos

B.1 Inventario de Burnout de Maslach (1986)

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.
 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

B.2 Inventario de Procrastinación para Adultos (McCown & Jackson – 1995)

NOTA: Ítems con asterisco (*) poseen puntuación inversa.

ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Soy puntual y llego a la hora a la mayoría de mis compromisos. *					
No completo mis tareas a tiempo.					
Realizo las cosas importantes con tiempo de anticipación. *					
Normalmente se me agota el tiempo muy rápido.					
Soy más puntual que la mayoría de gente que conozco. *					
Preparo mi ropa la noche anterior a mis compromisos para no llegar tarde. *					
Normalmente llego más tarde de lo que realmente quisiera.					
Dejar las cosas a último minuto me ha hecho perder dinero/oportunidades el año pasado.					
Siempre pago mis cuentas a tiempo. *					
Si se enseñara un curso para hacer las cosas a tiempo, yo debería asistir.					
Mis amigos y mi familia piensan que yo espero siempre hasta el último minuto.					
Tengo una rutina de mantenimiento de mis bienes (cambio aceite del auto, trastos caseros) que realizo periódicamente. *					
No soy muy bueno con el cumplimiento de los plazos (fechas límites).					
Programo mis citas con el doctor cuando supongo que no me demoraré. *					
Cuando debo estar en algún lugar a cierta hora, mis amigos saben que llegaré un poquito tarde.					

B.3 Baremos de los instrumentos

Baremo del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Grupo Profesionales Docentes - Adaptación española Nicolas Seisdedos (1997)

Riesgo Burnout	Mediciones del percentil		
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
ALTO	22 a 54	6 a 30	0 a 35
MEDIO	17 a 21	3 a 5	36 a 41
BAJO	0 a 16	0 a 2	42 a 48

Baremo del Inventario de Procrastinación para Adultos (IPA)

Estudio en población española

Nivel de procrastinación	Valores de percentil
Poco procrastinadora	Valores menores a 25
Medio procrastinadora	Valores desde 25 a 43
Muy procrastinadora	Valeres mayores a 43


APÉNDICE C: Autorizaciones para la realización de la tesis

- a. Autorización para publicación de los resultados obtenidos de los trabajadores de la institución educativa – Carta firmada por el director de la institución.
- b. Autorización de los trabajadores para la aplicación online de los instrumentos MBI y AIP, y el uso posterior de los resultados con fines de investigación – Consentimiento informado de cada uno de los trabajadores participantes.
- c. Licencia de uso para 107 copias de Maslach Burnout Inventory – Licencia adquirida para el instrumento de propiedad de Mind Garden Inc.
- d. Autorización de uso para el Adult Inventory of Procrastination – correos dirigidos a los autores Judith L. Jhonson (judijo2@regent.edu) y William George McCown (mccown@ulm.edu).



- a. Autorización para publicación de los resultados obtenidos de los trabajadores de la institución educativa – Carta firmada por el director de la institución.

COLEGIO PARTICULAR
SANTO DOMINGO, EL APÓSTOL
FORMANDO LÍDERES QUE EL PERÚ NECESITA
INICIAL - PRIMARIA - SECUNDARIA



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”
*Ganador de los 5 principales premios a Nivel Nacional
Gonfalón Municipal 2010, Banda de Músicos 2015, Corso de Wong 2015, 2016, 2017, Coreografía de
Marinera –Trujillo 2016 y Pasacalle Escolar 2014, 2017 (Secundaria) y 2018 (Primaria)*

Lima, 15 de Febrero de 2021

Sra. Fabiola Aguirre Ricaldi
San Miguel
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN

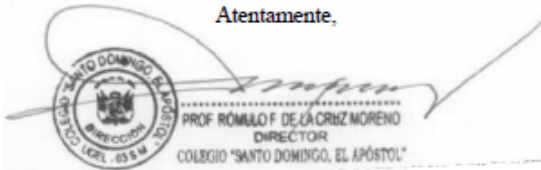
Tengo a bien dirigirme a Ud. para expresarle mi saludo personal y el de la Comunidad Educativa del Colegio “Santo Domingo, el Apóstol”, institución que me honro en ser el Director.

El motivo de la presente es para comunicarle que luego del análisis correspondiente de factibilidad y viabilidad de la solicitud en carta remitida el día 06 de febrero, le **CONCEDO AUTORIZACIÓN**, para llevar a cabo investigación cuyo objetivo pretende medir las variables de Estrés laboral (Burnout) y Procrastinación en el Contexto de COVID 19, con nuestros colaboradores. Quedamos atentos a los resultados de esta.


Hago propicia la oportunidad para enviar saludos a las Autoridades de vuestra casa de estudios: UNIFE y reiterar nuestra disposición a colaborar en estas actividades que permiten ampliar y apoyar el desarrollo del conocimiento del ser humano a través de la investigación.

Seguros de seguir trabajando con ustedes, nos despedimos reiterando nuestras, muestras de estima personal.

Atentamente,


PROF. RÓMULO F. DE LA CRUZ MORENO
DIRECTOR
COLEGIO “SANTO DOMINGO, EL APÓSTOL”

RDLCM/DIR.
aar/sec



ACREDITACIÓN SAM
NACIONAL E
INTERNACIONAL
EN CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL

✉ atencionalcliente@sda.edu.pe 📞 980706266
✉ secretaria@sda.edu.pe 📞 976304634
✉ tesoreria@sda.edu.pe 📞 995558868

- b. Autorización de los trabajadores para la aplicación online de los instrumentos MBI y AIP, y el uso posterior de los resultados con fines de investigación – Consentimiento informado de cada uno de los trabajadores participantes.

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación PROCRASTINACIÓN Y ESTRÉS LABORAL en trabajadores de una institución educativa, contexto COVID-19, Lima, 2021, dirigida por la Sr(a) Fabiola Aguirre Ricaldi, Investigador Responsable, egresada del programa de Maestría de Psicología Empresarial, dictado la Escuela de Posgrado de la Universidad Femenino del Sagrado Corazón – UNIFE.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación con ello, acepto responder, dos Pruebas y una entrevista sobre Procrastinación y Estrés laboral.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de las personas que participarán de este estudio. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre Participante

Firma

Fecha

Nombre Investigador Responsable

Firma

Fecha

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá contactar al Sra. Fabiola Aguirre Ricaldi, Teléfono: 969575710, Fabiola.aguirre.ricaldi@gmail.com, Urb. El cuadro Mz. E lote 22 - Chaclacayo.

Sí Ud. siente que en este estudio se han vulnerado sus derechos podrá contactarse con la siguiente persona: **Dr. José Alfonso Mesía Guevara**, Asesor de Investigación de la Universidad, Correo electrónico: josemesiag@unife.edu.pe

- c. Licencia de uso para 107 copias de Maslach Burnout Inventory – Licencia adquirida para el instrumento de propiedad de Mind Garden Inc.

For use by Fabiola Aguirre Ricaldi only. Received from Mind Garden, Inc. on September 2, 2021
Permission for Fabiola Aguirre Ricaldi to reproduce 107 copies
within three years of September 2, 2021

Maslach Burnout Inventory™

Instruments and Scoring Keys

**English: MBI-HSS, MBI-HSS (MP), MBI-ES,
MBI-GS and MBI-GS (S)**

**Spanish: MBI-HSS, MBI-HSS (MP), MBI-ES,
and MBI-GS**

Christina Maslach
Susan E. Jackson
Michael P. Leiter
Wilmar B. Schaufeli
Richard L. Schwab

Published by Mind Garden, Inc.

info@mindgarden.com
www.mindgarden.com

Important Note to Licensee

If you have purchased a license to reproduce or administer a fixed number of copies of an existing Mind Garden instrument, manual, or workbook, you agree that it is your legal responsibility to compensate the copyright holder of this work — via payment to Mind Garden — for reproduction or administration in any medium. Reproduction includes all forms of physical or electronic administration including online survey, handheld survey devices, etc.

The copyright holder has agreed to grant a license to reproduce the specified number of copies of this document or instrument within one year from the date of purchase.

You agree that you or a person in your organization will be assigned to track the number of reproductions or administrations and will be responsible for compensating Mind Garden for any reproductions or administrations in excess of the number purchased.

This instrument is covered by U.S. and international copyright laws. Any use of this instrument, in whole or in part, is subject to such laws and is expressly prohibited by the copyright holder. If you would like to request permission to use or reproduce the instrument, in whole or in part, contact Mind Garden, Inc.

- d. Autorización de uso para el Adult Inventory of Procrastination (IAP) – correos dirigidos a los autores Judith L. Jhonson (judijo2@regent.edu) y William George McCown (mccown@ulm.edu).

De: William McCown <mccown@ulm.edu>

Enviado: lunes, 13 de septiembre de 2021 7:24

Para: FABIOLA AGUIRRE RICARDI <fabiola.aguirrer@unife.pe>

Asunto: RE: Request for permission to use IAP

Hi and congratulations on your academic progress! I am sure many people are incredibly proud of you and are looking towards your contributions to our field.

Feel free to use the IAP. I am including some additional notes that some researchers have found useful. However, they are not necessary. They may simply add to the confusion! This adds a slight improvement.

The version published in Ferrari, Johnson, and McCown is perfectly fine.

Be well and stay safe during the pandemic.

Best,
Bill McCown

From: FABIOLA AGUIRRE RICARDI <fabiola.aguirrer@unife.pe>

Sent: Friday, September 10, 2021 7:45 AM

To: judijo2@regent.edu; William McCown <mccown@ulm.edu>

Subject: Request for permission to use IAP

ULM CAUTION! This email was sent from an external sender. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

Recognized Mrs. Jhonson & Mr. McCown:

I introduce myself, I am Fabiola Aguirre Ricaldi, from Perú. I have just finished my master's studies and to obtain the degree I need to carry out an investigation.

It is a great honor to contact you by this means to tell you that within my research process about work stress or Burnout Syndrome, I request permission to use the instrument that you created the IAP and meet the necessary requirements to carry out conduct my research. I will carry out my research in a school with the staff who work there, mostly teachers.

Thanks for your time.
I await your kind response.

Sincerely yours,
F Aguirre