



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“PROCRASTINACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONSOLIDADORA DE VIAJES DE LIMA-PERÚ, 2025”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Alexandra Paola Velasquez Dulanto

Asesor:

Dr. Carlos Esteban Borrego Rosas

Código ORCID: 0000-0001-6168-300X

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Richard Irvin Salirrosas Cabada
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Raquel Tello Cabello
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Erica Rojana Gonzalez Ponce De Leon
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud



Página 2 de 51 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3434522244




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A mis padres, por su confianza inquebrantable en mí y por acompañarme con amor en cada decisión y paso que he dado para hacer realidad mis sueños.

A mi hijo Camilo, quien siempre será la luz que guía mi vida y la inspiración que me impulsa a seguir en este camino del crecimiento personal y profesional.

A mi esposo Alejandro, por ser mi apoyo incondicional en cada desvelo y jornada de estudio, y por animarme siempre a alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios, quien con su amor infinito guía y bendice mi camino, permitiéndome avanzar en mi crecimiento académico.

A mi asesor, el Dr. Carlos Borrero, quien me ha guiado constantemente con paciencia y profesionalismo, resolviendo cada una de mis dudas y acompañándome con compromiso en esta importante etapa de mi formación profesional.

A mi hijo Camilo, cuya alegría, risas y ocurrencias son mi motor diario y la mayor motivación para alcanzar cada uno de mis objetivos.

A mi esposo Alejandro, por su apoyo continuo durante cada jornada de estudio, siempre brindándome su amor incondicional y creyendo en mi incluso cuando yo dudaba. Gracias por estar a mi lado con paciencia, aliento y confianza, impulsándome siempre a seguir adelante.

Y finalmente, a mi querido amigo Natanael, por brindarme siempre su confianza, estar siempre en los momentos clave y por apoyarme en la realización de este sueño.

Tabla de contenidos

Índice de tablas	7
Resumen	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivos.....	13
1.4. Hipótesis	14
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS	18
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia del nivel de Procrastinación total	18
Tabla 2 Frecuencia del índice de Satisfacción laboral.....	19
Tabla 3 Niveles de Procrastinación según Modalidades de Trabajo	20
Tabla 4 Niveles de Satisfacción laboral según Modalidades de Trabajo	21
Tabla 5 Análisis de normalidad de las variables.....	22
Tabla 6 Correlación de Procrastinación y Satisfacción laboral	23
Tabla 7 Correlación entre Ciberpereza y las dimensiones de Satisfacción laboral	24
Tabla 8 Correlación entre Sentido de Servicio y las dimensiones de Satisfacción laboral	25

Resumen

El siguiente estudio tuvo por objetivo establecer la relación entre las variables procrastinación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. Se adoptó un muestreo censal conformado por 55 colaboradores que trabajan bajo modalidades remota, híbrida y presencial. Se aplicó la Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS) de Metin, Taris y Peeters (2016) para explorar la variable procrastinación y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (1998) para la variable Satisfacción Laboral. Se evidenció una correlación negativa baja pero significativa, con un coeficiente Rho Spearman de -0.302 y un nivel de significancia 0.025 entre las dos variables, indicándonos que, cuando menor es la procrastinación la satisfacción laboral de los colaboradores será mayor.

Palabras Claves: trabajo remoto, trabajo híbrido, trabajo presencial,
Procrastinación, Satisfacción laboral

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, un número creciente de organizaciones muestra interés por cuidar el bienestar psicológico de sus colaboradores, resaltando su importancia e influencia en el rendimiento laboral y en el alcance de los objetivos empresariales. Dentro de este contexto, la satisfacción laboral toma una especial relevancia en las empresas, teniendo en consideración que un empleado satisfecho con su trabajo trae más productividad, lo que beneficia a la organización en el cumplimiento de metas (Memon, Khahro, Memon, Memon, & Mustafa, 2023). Esta se manifiesta como una percepción favorable que tiene el trabajador sobre su empleo, originada a partir de la evaluación personal que realiza sobre diversos aspectos de su labor (Robbins y Judge, 2013). Así también, nos indica el nivel en el que se ven atendidas las necesidades y expectativas del trabajador, que dependen tanto de factores internos del individuo como externos propios de la organización (Cebotari, 2022). Entre los factores intrínsecos asociados a la satisfacción laboral observamos al cumplimiento de metas, la autonomía y la sensación de logro personal, los cuales brindan al trabajador la posibilidad de actuar con iniciativa propia y sentirse competente en sus funciones (Bello & Bustamante, 2019). En cuanto a factores extrínsecos tenemos a la remuneración salarial, la cultura y principios organizacionales, las condiciones físicas del lugar de trabajo y las posibilidades de desarrollo individual brindadas por la organización (Carcasi, 2018).

Esta es una de las variables que más se tienden a estudiar, debido a su relevancia en el contexto organizacional, con el propósito de comprender cuáles son los aspectos que influyen en que un empleado se sienta a gusto y satisfecho dentro de su lugar de trabajo. Según el informe *People at Work 2023* (ADP Research Institute, 2023), en cuya investigación participaron trabajadores de 17 países alrededor del mundo, el 90 % de los trabajadores se declaró satisfecho con su empleo y un 87 % se mostró optimista acerca de su futuro profesional. Aquí se observaron pilares fundamentales como la consideración de un buen sueldo como lo más importante (61%), la salud mental (47%) y la gestión del estrés (65%) como aspectos que impactan directamente en el rendimiento y las oportunidades de desarrollo profesional (40%). Sin embargo, este panorama parece diferir en Latinoamérica. Según una encuesta liderada por Supera (Gestión, 2014) sobre los

índices de satisfacción laboral en Perú, en la cual participaron trabajadores de diferentes rubros como banca, minería, telecomunicaciones y empresas retail, manifestó que casi la mitad de los participantes no se sentía satisfecho en su centro de trabajo. Entre algunas de las razones asociadas se encontraron el sentimiento de poca valoración de ideas y opiniones (52%), la comunicación poco clara con los superiores (52%) y la baja remuneración (47%).

Es así como diversas investigaciones indican que hay factores muy relacionados con esta satisfacción en el trabajo, como lo son la relación con supervisores y compañeros, las oportunidades de crecimiento profesional, la comunicación efectiva y el ambiente laboral (Tabassum, Alam, Akter, & Ahmad, 2023).

No obstante, muchos de estos elementos se han visto alterados o debilitados con la implementación de nuevas modalidades laborales. Durante la pandemia del Covid-19, el estado de emergencia y las normas de confinamiento llevaron a muchas empresas a realizar cambios significativos en sus modalidades de trabajo, haciendo que varios puestos laborales se reestructurasen para realizarse de forma remota o mixta. Este cambio supuso un desafío importante para las organizaciones, ya que surgieron diversas dificultades que afectan el desarrollo eficiente de su productividad, tal como la limitada supervisión directa de actividades, el incumplimiento de tareas en plazos establecidos y la falta de coordinación efectiva entre equipos de trabajo. (Mahesh, 2024). Aunque para los trabajadores ha traído beneficios como mayor flexibilidad para equilibrar la vida personal y el trabajo, menor gasto económico en transporte, y la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar (Ferreira, Pereira, Bianchi, & Da Silva, 2021), estos problemas a nivel organizacional repercuten también en la satisfacción con el trabajo. Considerando que este constructo es influenciado tanto por factores internos del individuo como por condiciones externas del entorno, emerge una conducta relevante dentro de este contexto: la procrastinación, la cual puede verse intensificada bajo estas circunstancias laborales.

La procrastinación se describe como la como la tendencia a aplazar la finalización de una actividad, eludiendo responsabilidades, toma de decisiones y acciones necesarias para su ejecución (Haycock, McCarthy y Skay, 1998). En el contexto laboral, puede entenderse como la tendencia a postergar actividades que se relacionan con el trabajo, brindando tiempo a acciones no laborales durante el horario laboral, como navegar por

internet, jugar o socializar (Peeters, Metin, & Taris, 2016). Autores como Chun y Choi (2005) distinguen dos formas de procrastinación: la pasiva, caracterizada por la incapacidad para actuar debido a la indecisión y no completar las tareas a tiempo, y la activa, donde los trabajadores posponen las tareas con el fin de trabajar bajo presión y con mayor enfoque. Esta conducta no se origina por una única causa, sino que surge de la interacción de múltiples factores tanto personales como contextuales. Steel (2007) señala que la tendencia a procrastinar se encuentra estrechamente relacionada con dificultades en la autorregulación emocional, altos niveles de perfeccionismo, ansiedad ante el fracaso, una deficiente gestión del tiempo, impulsividad, estrés y una baja motivación hacia las tareas. Por otra parte, las condiciones del entorno también desempeñan un papel fundamental, ya que un ambiente laboral con múltiples distracciones, escasa supervisión o plazos poco definidos puede favorecer la aparición de conductas procrastinadoras (Stoyanov, 2024). En este sentido, la procrastinación constituye una dificultad relevante para las organizaciones, debido a que genera repercusiones negativas, como el uso ineficiente del tiempo y recursos económicos para los involucrados. (Steel, 2011)

Se han encontrado varios estudios sobre la procrastinación en el área educativa y clínica, no obstante, ha sido escasamente abordada en el ámbito laboral, a pesar de impacta significativamente en el bienestar, desempeño y productividad de los colaboradores. Así mismo, las investigaciones que exploran su vínculo con la variable satisfacción laboral desde un enfoque correlacional aún son limitadas. Inga (2018) desarrolló un estudio con la intención de examinar la correlación entre ambas variables, utilizando como participantes a empleados operativos que trabajaban en el sector manufacturero del Perú. Se pudo observar una correlación inversa estadísticamente significativa, demostrando la asociación entre una alta procrastinación con un menor grado de satisfacción laboral experimentada por los colaboradores. Por otro lado, Salas (2021) desarrolló un estudio en Puno en el que examinó esta misma relación en el personal de la Unidad de Servicios Especiales de la PNP. Los hallazgos también mostraron una relación estadísticamente significativa, reafirmando los hallazgos de una asociación entre estas dos variables incluso si hay contextos laborales distintos. Asimismo, el estudio desarrollado por Marroquín (2020) tomó como población objetivo a trabajadores administrativos pertenecientes a una empresa de servicios limeño. En él determinaron que

ambas variables mantenían una relación inversa pero altamente significativa, además se pudo encontrar diferencias relevantes en función de factores como la edad de los trabajadores y la base funcional desde la que desempeñaban sus actividades.

Estos estudios, en conjunto, refuerzan la pertinencia de seguir explorando esta relación en distintos contextos organizacionales peruanos, dada su relevancia tanto para el bienestar del trabajador como para la eficiencia de las instituciones. Por ello, la pregunta que se propone para esta investigación es:

¿Cuál es la relación que existe entre procrastinación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa consolidadora de viajes en el 2025?

La presente investigación busca aportar al desarrollo de una mayor comprensión del entorno laboral, específicamente en lo relacionado con el vínculo entre las dos variables de estudio, presentando una pertinencia teórica relevante. Como se ha señalado previamente, aún existe una limitada cantidad de estudios que aborden estas variables en contextos organizacionales, especialmente considerando las transformaciones recientes en las modalidades de trabajo, como el teletrabajo y las modalidades híbridas, que podrían influir significativamente en su manifestación e interacción.

Por otro lado, la población elegida para este estudio corresponde a trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, quienes operan dentro de un ambiente laboral exigente, caracterizado por el cumplimiento de metas, la atención constante al cliente y el trabajo bajo modalidades híbridas o remotas. Estas condiciones pueden influir significativamente tanto en la aparición de conductas procrastinadoras como en el nivel de satisfacción laboral percibido. Por consiguiente, estudiar esta población resulta conveniente, ya que permite comprender cómo se relacionan ambas variables en contextos reales de alta demanda, pudiendo representar la realidad de otras empresas del mismo rubro o con características y dificultades similares, de las cuales aún existe escasa investigación.

Así mismo, en el contexto actual, donde las modalidades de trabajo han adquirido mayor diversidad y flexibilidad, resulta aún más necesario analizar cómo estas dinámicas afectan el comportamiento y el bienestar psicológico de los trabajadores. Desde el aspecto social, esta investigación resulta relevante porque sus resultados permitirán contribuir a

una toma de decisiones organizacional más informada, orientada al beneficio de los colaboradores y al fortalecimiento del entorno laboral. Además, los hallazgos pueden ser considerados como referencia para otras organizaciones con dinámicas similares, promoviendo así estrategias que prioricen la salud mental, la motivación y la retención del talento humano, lo cual tiene repercusiones positivas en la comodidad y la productividad de los empleados en la organización.

Por último, este estudio presenta una pertinencia práctica significativa, ya que facilitará la obtención de un panorama real y actual de la empresa. Los datos derivados de esta investigación podrían ser útiles para diseñar estrategias orientadas a favorecer el bienestar psicológico y emocional de los colaboradores, mejorar aspectos vinculados al clima laboral promover dinámicas organizacionales más saludables y eficientes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre procrastinación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa consolidadora de viajes en el 2025?

1.3. Objetivos

Objetivo general:

- Establecer la relación entre la procrastinación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Objetivos específicos:

- Identificar la procrastinación en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.
- Identificar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.
- Identificar la procrastinación en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, según la modalidad de trabajo, en el 2025.

- Identificar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, según la modalidad de trabajo, en el 2025
- Determinar la relación entre las dimensiones (*ciberpereza y sentido de servicio*) de la procrastinación y las dimensiones (*condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad*) de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general:

- Existe relación entre la procrastinación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Hipótesis específicas:

- Existe relación entre las dimensiones (*ciberpereza y sentido de servicio*) de la procrastinación y las dimensiones (*condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad*) de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Este estudio fue elaborado bajo un enfoque cuantitativo, el cual tiene como propósito explicar e interpretar fenómenos dentro de la realidad social (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014). Por ello, se realizó una recopilación sistemática de datos a fin de verificar las hipótesis establecidas, haciendo uso de procedimientos estadísticos para analizar los resultados.

Asimismo, se enmarca en un alcance correlacional, pues busca explorar si ambas variables, Procrastinación y Satisfacción Laboral, mantienen algún tipo de relación. El objetivo de este alcance es evaluar en un determinado contexto el grado de correlación entre dos variables o más (Arias, 2006).

El diseño utilizado fue no experimental, con corte transversal, pues no se modificaron ni se intervinieron intencionalmente las variables y la recopilación de la información se realizó en una única ocasión (Hernández et al., 2014).

Según Arias (2006, p.81), una población objetivo es definida como un grupo de elementos, ya sea limitado o ilimitado, que poseen características comunes, las cuales están determinadas por el tema de investigación y sus objetivos. La población analizada fue integrada por trabajadores de la empresa consolidadora de viajes “Conexión TS”, ubicada en la ciudad de Lima, Perú. Esta organización cuenta con un total de 55 trabajadores, entre jefes de área y personal operativo. Ya que el número de integrantes de la población es bajo, se eligió incluir a la totalidad de los empleados en la investigación aplicando un muestreo censal, el cual se caracteriza por considerar para la recopilación de los datos a todos los miembros de la población objetivo (Hayes, 1999). Esta población estuvo conformada por 16 hombres y 39 mujeres, con edades que fluctúan entre 23 y 59 años, todos trabajadores de la empresa Conexión TS y que trabajan bajo tres modalidades: Remoto (9 personas), Presencial (9 personas) e Híbrido (37 personas).

Por otro lado, la técnica de encuesta fue utilizada, ya que posibilita el recopilar información mediante preguntas dirigidas a los participantes (Lopez y Fachelli, 2015), con el objetivo de obtener medidas sobre las variables relacionadas a la problemática de

estudio.

Respecto a la variable procrastinación se utilizó como instrumento de medición la Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS), realizada por Metin, Taris y Peeters en el 2016, adaptado y validado para el contexto peruano por Guzmán y Rosales en el 2017. Este cuestionario cuenta con 14 ítems con un formato de escala Likert compuesto por 7 alternativas de respuesta (desde 0=Nunca hasta 6=Siempre) y está dividida en dos dimensiones: Cyberslaking (Ciberpereza) representado en 4 ítems (8, 10, 12, 14) y Soldiering (Sentido de servicio) compuesto en 10 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13). Esta prueba tiene la finalidad de evaluar el grado de procrastinación en lo referente al ámbito laboral de los trabajadores y su puntaje total se obtiene sumando los valores de todos los ítems, clasificándose en: nivel alto (56-84pts), medio (28-55pts) y bajo (0-27pts). Además, presenta una alta fiabilidad, evidenciada en un Alfa de Cronbach de 0.89, así como validez de constructo de acuerdo al puntaje KMO de 0.88, lo que respalda que el instrumento puede medir adecuadamente el constructo al que esta destinado.

Por otro lado, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (1998) desarrollada en Lima-Perú para medir la otra variable. Su objetivo es evaluar el grado de satisfacción laboral presentado por los empleados, mediante una escala de valoración Likert con cinco posibilidades de respuesta (desde 1 = Totalmente en desacuerdo, hasta 5 = totalmente de acuerdo), contando con 36 ítems dividido en 7 componentes: Condiciones físicas y/o materiales (ítems 1, 13, 21, 28 y 32), Beneficios laborales y/o remunerativos (ítems 2, 7, 14 y 22), Políticas administrativas (ítems 8, 15, 17, 23 y 33), Relaciones sociales (ítems 3, 9, 16 y 24), Desarrollo personal (ítems 4, 10, 18, 25, 29 y 34), Desempeño de tareas (ítems 5, 11, 19, 26, 30 y 35) y Relación con la autoridad (ítems 6, 12, 20, 27, 31 y 36). La puntuación total de la escala se encuentra en un rango que va desde 36 a 180 puntos, clasificándose según los baremos establecidos en 5 niveles de satisfacción: Alta satisfacción laboral (≥ 168 puntos), Parcial satisfacción laboral (149–167), Regular satisfacción laboral (112–148), Parcial insatisfacción laboral (93–111) y Baja satisfacción laboral (≤ 92). En cuanto a la confiabilidad del instrumento, Marroquín (2020) reportó un Alfa de Cronbach de 0.910, además de evidencia de la pertinencia del contenido evaluada mediante el valor V de Aiken, con hallazgos que demuestran que todos los ítems alcanzaron valores favorables, confirmando su pertinencia y adecuación para medir esta variable. Las pruebas fueron adaptadas a

formato digital mediante el uso de Google Forms, con el fin de facilitar su aplicación y recolección de datos. Esta decisión respondió a la necesidad de abarcar a todos los colaboradores, ya que la empresa cuenta con personal que labora tanto de manera presencial como remota.

Para poder proceder con la aplicación de las pruebas, primero se realizó una reunión presencial con la jefa de Recursos Humanos de Conexión TS para mostrar los objetivos del estudio y los aspectos éticos como el carácter anónimo de las respuestas y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Una vez recibida la conformidad, se pasó a solicitar la autorización formal al director general vía correo electrónico de la organización. Posteriormente, la empresa facilitó las direcciones electrónicas institucionales de los colaboradores, lo que permitió el envío del cuestionario en formato digital mediante Google Forms, incluyendo el consentimiento informado correspondiente, para garantizar que se cumplan los criterios éticos del estudio como son la participación confidencial y voluntaria de los participantes. Se indicó a los participantes que el tiempo estimado para completar el formulario era de aproximadamente 10 minutos. La recolección de datos se realizó en un plazo de 7 días, ya que algunos colaboradores se encontraban de vacaciones o realizando otras diligencias laborales. Finalmente, se ordenó la información utilizando Microsoft Excel y se procedió al análisis de las respuestas de forma estadística utilizando el programa Jamovi.

Con respecto a los aspectos éticos, el estudio fue realizado respetando la autoría de otras investigaciones y fuentes bibliográficas citadas según lo indica en la séptima edición la American Psychological Association (APA), evitando cualquier forma de plagio. Asimismo, se siguieron lineamientos formales, entre ellos el requerimiento de autorización al director de la empresa y la aplicación del consentimiento informado a cada colaborador, conforme a lo que dicta el Código de Ética del Investigador UPN (CEIUPN, 2024). Este consentimiento proporcionó a los trabajadores detalles sobre los objetivos del estudio, la participación con carácter voluntario y garantías ofrecidas para proteger su identidad y anonimato durante todo el desarrollo de la investigación. Por ello, no se solicitó información personal que pudieran identificarlos y se dejó explícito que todo lo recaudado sería utilizado únicamente con propósitos académicos. Por último, se realizaron recordatorios vía correo electrónico con el propósito de garantizar la recolección total de la información.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados derivados del análisis estadístico, haciendo referencia a los objetivos del estudio:

Tabla 1

Frecuencia del nivel de Procrastinación total

PROCASTINACIÓN	FRECUENCIA	%TOTAL
BAJO	54	98.2%
MEDIO	1	1.8%
ALTO	0	0.0 %

La tabla 1 nos muestra el nivel de procrastinación que obtuvieron los colaboradores de Conexión TS, encontrándose al 98.2% de ellos en un nivel Bajo.

Tabla 2

Frecuencia del índice de Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	FRECUENCIA	%TOTAL
ALTA INSATISFACCIÓN	1	1.8%
PARCIAL INSATISFACCIÓN	3	5.5%
REGULAR SATISFACCIÓN	23	41.8%
PARCIAL SATISFACCIÓN	17	30.9%
ALTA SATISFACCIÓN	11	20.0%

La tabla 2 presenta la frecuencia del índice de Satisfacción laboral presentado por los colaboradores de Conexión TS, evidenciando que un 20% manifiesta Alta satisfacción laboral, seguida por un 17% que presenta una parcial satisfacción. Por otro lado, casi la mitad de los individuos, con un 41.8%, reporta una regular satisfacción laboral.

Tabla 3
Niveles de Procrastinación según Modalidades de Trabajo

Frecuencia	REMOTO		HIBRIDO		PRESENCIAL	
BAJO	8	88.9%	37	100%	9	100%
MEDIO	1	11.1%	-	-	-	-
ALTO	-	-	-	-	-	-

La Tabla 3 presenta la frecuencia de los niveles de procrastinación según modalidades de trabajo. Se observa que el 100% de los trabajadores que laboran en modalidad híbrida y presencial se ubican en el nivel bajo de procrastinación. De manera similar, en la modalidad remota, el 88% de los colaboradores también se concentra en el nivel bajo.

Tabla 4
Niveles de Satisfacción laboral según Modalidades de Trabajo

FRECUENCIA	REMOTO		HIBRIDO		PRESENCIAL	
Alta insatisfacción laboral	-	-	1	2.7%	-	-
Parcial insatisfacción laboral	1	11.1%	2	5.4%	-	-
Regular satisfacción laboral	7	77.8%	13	35.1%	3	33.3%
Parcial satisfacción laboral	1	11.1%	14	37.8%	2	22.2%
Alta satisfacción laboral	-	-	7	18.9%	4	44.4%

La tabla 4 analiza la frecuencia de los niveles de satisfacción laboral referente a las modalidades de trabajo. Se observa que en los trabajadores de modalidad remota predomina la satisfacción regular (77.8%). En cuanto a la modalidad híbrida, se manifiesta mayormente una parcial satisfacción (37.8%) y una regular satisfacción (35.1%). Por su parte, en la modalidad presencial se observa una distribución más favorable: el 44.4% alcanza una alta satisfacción laboral.

Tabla 5

Análisis de normalidad de las variables

	PROCRASTINACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
N	55	55
MEDIA	9.82	146
MEDIANA	8	149
DESVIACIÓN ESTANDAR	7.88	22.8
SHAPIRO-WILK W	0.8999	0.947
SHAPIRO-WILK VALOR p	<.001	0.017

En la tabla 5 se detallan los valores obtenidos en la prueba de Shapiro–Wilk, utilizada para determinar la normalidad de las variables. Se observó que ambas obtuvieron un valor de significancia menor a 0.05 (procrastinación = $p < .001$, satisfacción laboral = $p = 0.017$), indicando que se debe utilizar estadísticos no paramétricos que analicen la correlación de las variables ya que los datos no siguieron una distribución normal (Sánchez-Solis et al. , 2024).

Tabla 6

Correlación de Procrastinación y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral
Procrastinación	Rho de Spearman	-0.302
	Tamaño del efecto	53
	Valor p (Sig.Bilateral)	0.025

La tabla 6 analiza la correlación de ambas variables mediante el coeficiente Rho de Spearman, observándose un valor p menor al 0.05 ($p= 0.025$) y un Rho de -0.302. Este puntaje evidencia una relación entre la Procrastinación y Satisfacción Laboral, la cual es débil y negativa pero significativa (Hernández et al., 2014).

Tabla 7

Correlación entre Ciberperezas y las dimensiones de Satisfacción Laboral

		CFM	BLR	PA	RS	DP	DT	RA
Ciberperezas	Rho de Spearman	-0.071	0.057	-0.210	-0.176	-0.228	-0.185	-0.111
	Tamaño del efecto	53	53	53	53	53	53	53
	Valor p (Sig.Bilateral)	0.605	0.677	0.124	0.199	0.094	0.177	0.420

Nota: CMF= Condiciones Físicas y/o Materiales, BLR= Beneficios Laborales/Remunerativos, PA= Políticas administrativas, RS= Relaciones sociales, DP= Desarrollo personal, DT= Desempeño de tareas, RA= Relación con la autoridad

La tabla 7 expone la correlación entre la Ciberperezas y las dimensiones de la Satisfacción laboral, donde encontramos que todos los valores p son mayores a 0.05, así como los Rho fueron en su mayoría negativos, lo que indica que la ciberperezas no se relaciona de manera significativa con ninguna de estas dimensiones.

Tabla 8
Correlación entre Sentido de Servicio y las dimensiones de Satisfacción Laboral

		CFM	BLR	PA	RS	DP	DT	RA
Sentido de servicio	Rho de Spearman	-0.161	-0.164	-0.406	-0.270	-0.316	-0.238	-0.249
	Tamaño del efecto	53	53	53	53	53	53	53
	Valor p (Sig.Bilateral)	0.239	0.232	0.002	0.046	0.019	0.080	0.067

Nota: CMF= Condiciones Físicas y/o Materiales, BLR= Beneficios Laborales/Remunerativos, PA= Políticas administrativas, RS= Relaciones sociales, DP= Desarrollo personal, DT= Desempeño de tareas, RA= Relación con la autoridad

En la Tabla 8 se observa la correlación entre el Sentido de servicio y las dimensiones de la Satisfacción laboral, encontrándose valores de significancia menores a 0.05 en su relación con Políticas Administrativas ($p = 0.002$), Relaciones Sociales ($p = 0.046$) y Desarrollo Personal ($p = 0.019$), indicándonos la existencia de una correlación significativa entre dichas dimensiones. Asimismo, factores como las Políticas Administrativas (Rho= -0.406) y Desarrollo Personal (Rho= -0.316) presentan una relación moderada y negativa. En el caso de Relaciones Sociales (Rho = -0.270), la correlación es débil y negativa, pero igualmente significativa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el desarrollo de esta investigación se planteó como objetivo principal establecer la relación entre la procrastinación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025. La hipótesis formulada es respaldada por los resultados, evidenciando que existe una correlación entre las dos variables, la cual resultó significativa pero baja y de carácter inverso, presentando un coeficiente Rho de Spearman de -0.302 y un nivel de significancia de 0.025. Esto implica que los trabajadores que presentan menores niveles de procrastinación tienen tendencia a manifestar más satisfacción laboral.

Estos resultados concuerdan con otras investigaciones que encontraron relaciones similares en muestras pequeñas. Paredes (2024) halló una correspondencia baja, negativa y significativa en un grupo de 123 trabajadores provenientes de Juliaca, con valores $Rho = -0.259$ y $p = 0.004$, mientras que Marroquín (2020) observó puntuaciones de $Rho = -0.302$ y $p = 0.002$ que indican una correlación altamente significativa, negativa y de nivel moderado bajo para una población de 100 empleados administrativos en Lima, así mismo Villacorta (2023) encontró una relación moderada, negativa y significativa en su muestra de 70 trabajadores en personal de salud de Barranca, con puntajes de $Rho = -0.372$ y un $p = 0.003$. Todos estos aportes coinciden en señalar una relación inversa entre estas variables, indicando que en cuanto la procrastinación se incrementa, puede reducirse la satisfacción laboral, reforzando la importancia de comprender este vínculo en el contexto organizacional. Además, los resultados se alinean con lo planteado por Sánchez Sarria (2024), quien estudió la influencia de la procrastinación en el contexto laboral, mostrando los efectos negativos que este ejerce sobre la satisfacción laboral, pues postergar continuamente las tareas laborales tiende a reducir la sensación de logro organizacional, generando un ambiente de insatisfacción y menor autoestima en los trabajadores, pues factores como la autoconfianza y la percepción de competencia se ven afectados, lo que tiene consecuencias directas en la valoración del propio desempeño y el bienestar personal. Esto refuerza la necesidad de seguir explorando la procrastinación como un factor psicológico relevante dentro de las organizaciones.

Con respecto a los objetivos específicos, se identificaron los niveles de procrastinación y satisfacción laboral, considerando tanto el ámbito general y las diferentes modalidades de trabajo. En cuanto a la procrastinación, el 98.2% de los colaboradores manifestaron un nivel bajo, no habiendo diferencias significativas entre las modalidades de trabajo, lo que nos habla de personas que tienden a cumplir con sus responsabilidades laborales, evitando postergar tareas o retrasar el cumplimiento de metas. Estos resultados difieren de investigaciones en otras poblaciones, quienes alcanzan altos niveles de procrastinación. Palomino (2022) reportó que el 55% del personal de salud evaluado en su estudio presentó un grado alto de procrastinación, mientras que Campos (2020) reportó que el 76.8% de los ejecutivos de su muestra mostró también un nivel alto en esta variable. Así mismo, Salas (2021) halló al 64.7% de participantes en su estudio con efectivos policiales en la categoría de alta procrastinación. Esto podría estar relacionado con el hecho de que la empresa consolidadora de viajes presenta un entorno laboral más flexible y colaborativo, además de ofrecer la posibilidad de desempeñarse en otras modalidades de trabajo como la híbrida o remota. Estas condiciones favorecen la autonomía y la autorregulación del trabajador, factores que contribuyen a disminuir la aparición de conductas procrastinadoras. (Ferreira, Pereira, Bianchi, & Da Silva, 2021).

Por otro lado, la satisfacción laboral tuvo resultados más variados, pero manteniendo una tendencia positiva. En el análisis general, el 20% manifiesta una alta satisfacción laboral, seguida por un 17% que presenta una satisfacción parcial. Por otro lado, casi la mitad de los individuos, con un 41.8%, reporta una satisfacción regular. Resultados similares se presentan también en otros campos laborales. Loarte (2023) encontró una tendencia positiva de esta variable en una muestra de profesores universitarios, registrando a 47.9% de ellos con una alta satisfacción laboral y a 43.8% con una satisfacción laboral promedio. Por otra parte, Marroquín (2020) en su estudio con trabajadores administrativos también encontró niveles promedio (55%) alto (15%) y muy alto (9%) de satisfacción laboral. Todo ello nos indica que la mayor parte de los colaboradores percibe su entorno laboral de manera aceptable, aunque para algunos aún existen aspectos que se pueden mejorar.

En cuanto a las modalidades de trabajo, se observa que las personas que laboran de forma remota presentan, en su mayoría, una satisfacción regular (77.8%), siguiendo una tendencia similar la modalidad híbrida, donde predomina una satisfacción parcial

(37.8%) y regular (35.1%). Estos resultados contrastan con los obtenidos en la modalidad presencial, donde el 44.4% de los trabajadores reporta una alta satisfacción laboral. Esta diferencia podría explicarse porque la modalidad presencial tiende a favorecer el vínculo social, el reconocimiento inmediato y la interacción directa con los compañeros, elementos que fortalecen el sentido de pertenencia y la percepción de bienestar dentro del entorno laboral. En cambio, aunque el trabajo remoto ofrece ventajas como la comodidad y la flexibilidad, también puede limitar las oportunidades de integración grupal, sentido de comunidad y la retroalimentación directa, aspectos que influyen de manera importante en la satisfacción laboral (Buonomo, Ferrara, Pansini & Benevene, 2023). En este sentido, el contacto cotidiano y las relaciones interpersonales que se dan en la presencialidad parecen desempeñar un papel clave en cómo experimentan la satisfacción los colaboradores.

Así mismo, se pudo determinar que la Ciberpereza no presenta una correlación estadísticamente significativa con ninguna de las dimensiones de satisfacción laboral. Si bien los coeficientes de correlación son negativos, estos se mantuvieron bajos, oscilando entre -0.071 y -0.228, con niveles de significancia superiores a 0.05. La ciberpereza se define como la acción de evitar las tareas laborales recurriendo a medios digitales, entre ellos la navegación frecuente en redes sociales o la realización de compras en línea. (Tudose & Pavalache-lie, 2021). Los resultados obtenidos nos indican que el uso del tiempo en internet o las distracciones digitales no parecen tener una influencia directa en la percepción de satisfacción laboral de estos colaboradores. Este hallazgo sugiere que las prácticas digitales en el trabajo no siempre deben interpretarse como indicadores de insatisfacción, más bien podrían estar más ligadas a la adaptación al entorno tecnológico y la propia capacidad de autorregulación del individuo dentro del ámbito laboral (Nakayama & Chen, 2022).

Por otra parte, en relación a la dimensión Sentido de Servicio, se evidencia una correlación negativa pero significativa con las dimensiones Políticas administrativas ($Rho = -0.406$, $p = 0.002$), Relaciones sociales ($Rho = -0.270$, $p = 0.046$) y Desarrollo personal ($Rho = -0.316$, $p = 0.0199$). Por otro lado, las dimensiones de Condiciones físicas y materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad no muestran relaciones significativas, pero siguen manteniendo una ligera tendencia negativa. El sentido de servicio se manifiesta como la evitación de tareas

laborales mediante la realización de cualquier actividad que resulte más atractiva que el trabajo, como descansar, socializar o las pausas largas (Tudose & Pavalache-lie, 2021). En este contexto, los resultados indican que, mientras más aumenta el sentido de servicio, la percepción de la satisfacción en estos aspectos tiende a disminuir. Esto podría explicarse porque los trabajadores con un mayor sentido de servicio presentan una disposición a involucrarse activamente en su entorno laboral, pero también desarrollan una actitud más crítica o exigente respecto a la gestión administrativa y el reconocimiento a su esfuerzo, pudiendo sentirse menos satisfechos si el entorno laboral no apoya o valora ese compromiso.

Es importante mencionar sobre las implicancias de esta investigación. En cuanto a las limitaciones, a pesar del tamaño reducido de la muestra, se logró recolectar la totalidad de las encuestas gracias al acompañamiento del departamento de RRHH y del director de la organización, quienes colaboraron enviando recordatorios vía email y whatsapp a los participantes. Para completar el cuestionario se brindó un plazo de siete días y se realizó un seguimiento diario del avance, con el fin de garantizar la participación de todos los colaboradores. Asimismo, fue necesario aplicar los instrumentos de manera virtual ya que se quería mantener la igualdad en la recolección de datos entre las distintas modalidades de trabajo, cabe resaltar que no se detectaron irregularidades en las respuestas ni sesgos que comprometieran la calidad de la información, ya que se revisaron todas las encuestas rigurosamente para verificar si había respuestas incompletas. También hay que reconocer que la literatura sobre la procrastinación en el contexto laboral aún es escasa, lo que puede limitar la realización de comparaciones amplias con estudios previos y evidencia la necesidad de seguir explorando esta variable. Sin embargo, los pocos estudios complementan los hallazgos obtenidos, solidificando la relación teórica entre la correlación inversa de estas dos variables y brindando aporte a futuras investigaciones en esta área.

Desde las implicancias teóricas, esta investigación favorece ampliamente a la comprensión de la relación ente estas dos variables, quienes han sido escasamente abordadas, más aún si hablamos de distintas modalidades de trabajo, como es el trabajo remoto. Se observó que esta modalidad puede influir en sentido de comunidad y la cercanía social en el trabajo, lo que está directamente relacionado con la satisfacción laboral.

A sí mismo, la implicancia metodológica de la investigación demuestra la viabilidad del uso de encuestas virtuales como medio eficaz para recolectar datos en diferentes modalidades de trabajo, garantizando la igualdad en la aplicación y la accesibilidad de los participantes. A su vez, el diseño correlacional empleado permitió explorar de manera adecuada estas dos variables, pudiendo ser replicado en futuras investigaciones. Además, los instrumentos utilizados mostraron confiabilidad y pertinencia para el contexto organizacional, lo que refuerza su validez en estudios similares.

Finalmente, desde las implicancias prácticas, los resultados obtenidos reafirman la importancia de que las organizaciones implementen programas o talleres enfocados al fortalecimiento de una mayor satisfacción laboral de sus colaboradores, promoviendo estrategias para el manejo de la procrastinación y la autorregulación, así como fomentar espacios que favorezcan la integración y el sentido de pertenencia de sus trabajadores, elementos esenciales para un mayor compromiso y bienestar en el entorno de trabajo.

Conclusiones

Existe una correlación negativa baja pero significativa ($Rho=-0.302$, $p=0.025$) entre las variables procrastinación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Existe un nivel bajo de procrastinación (98.2%) en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Existe una tendencia regular (41.8%) parcialmente alta (17%) y alta (20%) de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Existe un nivel predominantemente bajo de procrastinación en los trabajadores de modalidades presencial, remoto e híbrido de una empresa consolidadora de viajes, según la modalidad de trabajo, en el 2025.

Existe una satisfacción predominantemente regular (77%) en los trabajadores de modalidad remota de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Existe una satisfacción predominantemente parcial (37.8%) en los trabajadores de modalidad híbrida de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Existe una satisfacción predominantemente alta (44.4%) en los trabajadores de modalidad presencial de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

No existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Ciberpereza de la procrastinación y ninguna de las 7 dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

Existe una correlación negativa y significativa entre la dimensión Sentido de Servicio de la procrastinación con las dimensiones Políticas administrativas ($Rho = -0.406$, $p = 0.002$), Relaciones sociales ($Rho = -0.270$, $p = 0.046$) y Desarrollo personal ($Rho = -0.316$, $p = 0.0199$) de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.

REFERENCIAS

- ADP Research Institute. (2023). *People at Work 2023: Una visión global de la fuerza laboral*. <https://www.adpri.org/research/people-at-work-2023/>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Bello Toribio, J. V., & Bustamante Maslucan, Y. (2019). ¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral? 28-09-2019, 11.
- Buonomo, I.; Ferrara, B.; Pansini, M.; Benevene, P. (2023). Job satisfaction and perceived structural support in remote working conditions: The role of a sense of community at work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(13), 6205. <https://doi.org/10.3390/ijerph20136205>
- Campos Vargas, R. M. (2020). *Procrastinación y satisfacción laboral en ejecutivos durante el periodo de confinamiento por COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Científica. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1790/TL-Campos%20R-Ext.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Carcasi Parisaca, O. (2018). *Motivación intrínseca y extrínseca asociada al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de Laredes Lampa 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres]. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1744/T036_02038036.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cebotari, V. (2022). The importance of managing the psychosocial potential of human resources for employee job satisfaction. *EcoSoEn*, 3–4, 20. <https://doi.org/10.54481/ecosoen.2022.3-4.20>
- CEIUPN. (2024). Código de ética para la investigación científica en UPN. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

- Chu, A. H. C., & Choi, J. N. (2005). Rethinking procrastination: Positive effects of “active” procrastination behavior on attitudes and performance. *The Journal of Social Psychology*, 145(3), 245–264. <https://doi.org/10.3200/SOCP.145.3.245-264>
- Ferreira, R., Pereira, R., Bianchi, I., & Da Silva, M. (2021). Decision Factors for Remote Work Adoption: Advantages, Disadvantages, Driving Forces and Challenges. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7(1), 76. <https://doi.org/10.3390/JOITMC7010070>.
- Gestión. (2014, marzo 3). *Solo el 45% de los trabajadores se siente feliz en su centro de labores*. Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Haycock, S., McCarthy, D. y Skay, R. (1998). Social phobia: A comparison of specific and generalized subtypes and avoidant disorder. *Journal of abnormal psychology*, 95(1), 168-172.
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuesta, usos y métodos de análisis estadísticos*. México: Oxford. López, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Inga, D. (2018). *Procrastinación y satisfacción laboral en personal operativo de una empresa manufacturera peruana* (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/60c63e02-14ac-46da-bebc-1db478185728/content>
- Loarte Gómez, M. A. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en docentes de*

una universidad privada de Lima (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). <https://hdl.handle.net/11537/35836>

- Mahesh, D. (2024). Remote Work: Challenges and strategies for Effective Management. *Shanlax International Journal of Management*. <https://doi.org/10.34293/management.v11iis1-jan.7156>.
- Marroquín, L. (2020). *Satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores administrativos de una empresa de servicios ubicada en Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1392>
- Memon, A., Khahro, S., Memon, N., Memon, Z., & Mustafa, A. (2023). Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance in the Construction Industry of Pakistan. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su15118699>.
- Metin, B., Taris, T., & Peeters, M. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254– 263.
- Guzmán, M.A., & Rosales, C.I. (2017). Validación de la Escala de Procrastinación en el Trabajo (PAWS) al habla hispana. (Tesis de Licenciatura en Psicología), Universidad San Ignacio de Loyola.
- Nakayama, M., & Chen, C. C. (2022). *Digital Distractions and Remote Work: A Balancing Act at Home*. *Information Resources Management Journal*, 35(1), 1-17. <https://doi.org/10.4018/IRMJ.308675>
- Palomino Huamán, V. F. (2022). *Procrastinación y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital II-1 de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96231>
- Paredes Salas, K. L. (2024). *Procrastinación y satisfacción laboral en trabajadores de la ciudad de Juliaca, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/150346/Paredes_S

[KL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Peeters, M., Metin, U., & Taris, T. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254-263. <https://doi.org/10.1016/J.PAID.2016.06.006>.

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013) *Organisational Behavior* (15th ed.). Boston: Pearson. Rodríguez-Marín, J. (1995). *Psicología Social de la Salud*. Madrid: Síntesis

Salas, E. (2021). *Procrastinación y satisfacción laboral en efectivos del área Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú – Puno 2021* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59632/Salas_SEZ-SD.pdf

Sánchez Sarria, M. Z. (2024). *Understanding work procrastination: Causes, impacts, and management strategies*. *SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations*, 2, 245. <https://doi.org/10.56294/piii2024245>

Sánchez-Solis, Y., Raqui-Ramirez, C., Huaroc-Ponce, E. & Huaroc-Ponce, N. (2024). Importancia de Conocer la Normalidad de los Datos Utilizados en los Trabajos de Investigación por Tesistas. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 17(2), 404-413. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.554>

Steel, P. (2007). The Nature of Procrastination: A Meta-Analytic and heoretical Review of Quintessential Self-Regulatory Failure, *Psychological Bulletin*, 133(1), 65-94. DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.133.1.65>

Steel, P. (2011). *Procrastinación. Por qué dejamos para mañana lo que podemos hacer hoy*. Barcelona: Ed.Grijalbo

Stoyanov, A. (2024). Social factors of academic procrastination. *Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология*. <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2024-2-260-272>.

- Tabassum, S., Alam, S., Akter, M., & Ahmad, S. (2023). FACTORS INFLUENCING EMPLOYEE SATISFACTION IN WORKPLACE. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*. <https://doi.org/10.33564/ijeast.2023.v07i12.010>.
- Tudose, C., & Pavalache-Ilie, M. (2021). PROCRASTINATION AND WORK SATISFACTION. *SERIES VII - SOCIAL SCIENCES AND LAW*. <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2021.14.63.1.4>.
- Villacorta Luna, I. P. (2023). *Procrastinación y Satisfacción laboral en el personal de salud de un Centro de Salud I-3* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124717/Villacorta_LIP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Procrastinación y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa consolidadora de viajes de Lima-Perú, 2025”

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre procrastinación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa consolidadora de viajes en el 2025?	Existe relación entre la procrastinación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025.	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación entre la procrastinación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la procrastinación en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025. - Identificar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025. - Determinar la relación entre las dimensiones (<i>ciberpereza y sentido de servicio</i>) de la procrastinación y las dimensiones (<i>condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad</i>) de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa consolidadora de viajes, en el 2025. 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Procrastinación</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS) - Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC) 	<p>Población: La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la empresa consolidadora de viajes “Conexión TS”, ubicada en la ciudad de Lima, Perú. Esta organización cuenta con un total de 55 trabajadores, entre jefes de área y personal operativo.</p> <p>Muestra: Se realizó un muestreo censal, dado el tamaño reducido de la población, por lo que se considera a todos los miembros de la población objetivo para la recolección de datos.</p>

Anexo 2: Operalización de las variables

TÍTULO: “Procrastinación y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa consolidadora de viajes de Lima-Perú, 2025”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Procrastinación	Tendencia a posponer tareas relevantes del trabajo sustituyéndolas por actividades irrelevantes o de ocio, afectando la productividad (Metin et al., 2016)	La variable procrastinación será medida utilizando el puntaje total obtenido en la Escala de procrastinación en el trabajo (PAWS), clasificándose en: nivel alto (56-84pts), medio (28-55pts) y bajo (0-27pts)	Ciberpereza	8, 10, 12, 14	Ordinal
			Sentido de Servicio	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11,13	
Satisfacción Laboral	Actitud general del trabajador frente a su empleo, derivada de la valoración de diferentes aspectos del mismo (Palma, 1999).	La variable Satisfacción Laboral será medida utilizando el puntaje total obtenido en la Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma (SL-SLP), calificándose en: Alta satisfacción laboral (≥ 168 puntos), Parcial satisfacción laboral (149–167), Regular satisfacción laboral (112–148), Parcial insatisfacción laboral (93–111) y Alta insatisfacción laboral (≤ 92)	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	
			Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36				

Anexo 3 : Solicitud para la investigación

Solicitud para la investigación en la empresa Conexión TS

Solicitud de aplicación de pruebas psicológicas y participación en investigación de tesis. Recibidos x



Alexandra Velásquez Dulanto <alexandra.veldu29@gmail.com>
para Martín Bravo ▾

lun, 11 ago, 10:37 ☆ 😊 ↶ ⋮

Estimado Sr. Martín Bravo:

Reciba un cordial saludo.

Le escribe Alexandra Velásquez Dulanto, actualmente me encuentro desarrollando mi tesis para la Licenciatura en Psicología, enfocada en el ámbito organizacional, cuyo objetivo es medir la **Procrastinación en el trabajo** y la **Satisfacción Laboral**.

Mediante la presente, deseo solicitar formalmente su apoyo para considerar a los colaboradores de su empresa como población de estudio, con el fin de aplicar las pruebas psicológicas correspondientes a mi investigación.

Las evaluaciones se realizarán sin interferir en el normal desarrollo de las funciones laborales. Asimismo, garantizo que toda la información obtenida será tratada con confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos.

Agradezco de antemano su apoyo y disposición para el desarrollo de este trabajo académico. Quedo atenta a cualquier indicación o requisito adicional que considere necesario.

Atentamente,

Alexandra Velásquez

Bachiller en Psicología – Universidad Privada del Norte



Martín Bravo <martin.bravo@conexionts.com>
para Carmen, mí ▾

18 ago 2025, 17:51 ☆ 😊 ↶

Alexandra, buenas tardes.

Gracias por tu comunicación.

Espero que este mensaje te encuentre bien.

Por favor procede a coordinar con [REDACTED] los detalles necesarios para realizar la encuesta que propones.

Aprovecho la oportunidad para mencionarte que cuentas con nosotros para todo aquello que permita continuar desarrollando tu carrera y crecimiento profesional.

Saludos,

/Martín

Martín Bravo

Director General

martin.bravo@conexionts.com

+51 993 537 600



Anexo 3: Instrumento 1

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma – SL-SPC

EDAD:		SEXO:		
ÁREA DE TRABAJO:		TIEMPO TRABAJANDO EN LA EMPRESA	<1 año	>1 año
MODALIDAD DE TRABAJO:	Presencial	Remoto	Híbrido	

Con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral, a continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad seleccionando la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

TD= TOTALMENTE EN DESACUERDO

D= EN DESACUERDO

I= INDECISO

A= DE ACUERDO

TA= TOTALMENTE DEACUERDO

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

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

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

Anexo 4 : Instrumento 2

ESCALA DE PROCRASTINACIÓN EN EL TRABAJO (PAWS)

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

- 0= NUNCA;
- 1=CASI NUNCA (raras veces al año)
- 2=OCASIONALMENTE (raras veces al mes)
- 3=ALGUNAS VECES (algunas veces al mes)
- 4=FRECUENTEMENTE (una vez a la semana)
- 5=MUY FRECUENTEMENTE (varias veces a la semana)
- 6=SIEMPRE (diariamente)

	0	1	2	3	4	5	6
1. Cuando trabajo, incluso después de tomar una decisión, retraso actuar sobre ella.							
2. Me demoro para comenzar el trabajo que tengo que hacer.							
3. En el trabajo, deseo tanto hacer algo placentero, que me resulta cada vez más difícil permanecer concentrado.							
4. Cuando una tarea de trabajo es tediosa, una y otra vez me desconcentro en lugar de enfocarme.							
5. Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.							
6. Cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo por hacer, evito planificar tareas y termino haciendo algo irrelevante.							
7. En horas de trabajo tomo largos periodos de descanso.							
8. En el trabajo, uso mensajería instantánea (Whatsapp, Facebook, Messenger, etc) para cosas no relacionadas con mis tareas.							
9. Ayudo a realizar las tareas de un compañero, dejando las mías sin avanzar o sin terminarlas.							
10. Leo las noticias en línea o en periódicos durante mis horas de trabajo.							
11. Me demoro en hacer algunas de mis tareas laborales simplemente porque no me agradan.							
12. Durante mis horas de trabajo, compro cosas en línea o saliendo a tiendas.							

13. Dejo mi espacio de trabajo para realizar actividades irrelevantes a mis labores.							
14. Dedico excesivo tiempo a las redes sociales durante mis horas de trabajo a modo de entretenimiento.							

*Anexo 5 : Consentimiento informado para colaboradores***CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimados participantes:

Mi nombre es Alexandra Velasquez Dulanto, Bachiller en Psicología, actualmente me encuentro realizando una investigación para mi Tesis sobre la relación entre la Procrastinación en el trabajo y la Satisfacción Laboral.

La presente investigación tiene como objetivo identificar características personales ligadas al trabajo, y para ello se requiere de la participación de los colaboradores de esta empresa.

La participación consiste en responder los cuestionarios adjuntos, considerando que las respuestas tendrían carácter completamente anónimo y el uso de los datos obtenidos sólo se usarán para la investigación. La participación es completamente voluntaria.

Desde ya agradezco su participación e interés.

Tiempo aproximado: 10 minutos

Cuestionarios:

Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS)

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Considerando lo anteriormente mencionado, ¿Desea participar voluntariamente de esta investigación?

SI		NO	
----	--	----	--

Procrastinación y Satisfacción Laboral

Estimados participantes:

Mi nombre es Alexandra Velasquez Dulanto, Bachiller en Psicología, actualmente me encuentro realizando una investigación para mi Tesis sobre la relación entre la Procrastinación en el trabajo y la Satisfacción Laboral.

La presente investigación tiene como objetivo identificar características personales ligadas al

trabajo, y para ello se requiere de la participación de los colaboradores de esta empresa.

La participación consiste en responder los cuestionarios adjuntos, considerando que las respuestas tendrían carácter completamente anónimo y el uso de los datos obtenidos sólo se usarán para la investigación. La participación es completamente voluntaria.

Desde ya agradezco su participación e interés.

Tiempo aproximado: 10 minutos

Cuestionarios:

Escala

de Procrastinación en el trabajo (PAWS)

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Considerando lo anteriormente mencionado ¿Deseas participar voluntariamente de esta investigación? *

SI

NO