

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración
Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

**Influencia de las modalidades de trabajo flexible en la
procrastinación laboral de los teleoperadores de la
empresa "Support Service"**

Gustavo Mario Cristobal Madrid
Milagros Esther Capcha Choque

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración
Licenciado en Administración y Gestión Pública

Lima, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : M.A. WILLIAM RODRIGUEZ GIRÁLDEZ
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : Mg. Hugo Guillermo Segura Vega
Asesor de trabajo de investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación

FECHA : 27 de Agosto de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

INFLUENCIA DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO FLEXIBLE EN LA PROCRASTINACIÓN LABORAL DE LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA "SUPPORT SERVICE"

Autores:

GUSTAVO MARIO CRISTOBAL MADRID – EAP. Administración
MILAGROS ESTHER CAPCHA CHOQUE – EAP. Administración y Gestión Pública

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 12 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (15): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	i
INDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	11
1.1 Delimitación de la investigación	11
1.1.1 Territorial.....	11
1.1.2 Temporal.....	11
1.1.3 Conceptual	11
1.2 Planteamiento del problema	12
1.3 Formulación del problema	14
1.3.1 Problema general	14
1.3.2 Problemas específicos.....	14
1.4 Objetivos de la investigación	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Justificación de la Investigación	16

1.5.1 Justificación teórica	16
1.5.2 Justificación práctica	16
1.5.3 Justificación metodológica	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de investigación	18
2.1.1 Artículos científicos.....	18
2.1.2 Tesis nacionales e internacionales	20
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Modalidades de trabajo flexible	23
2.2.2 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible	26
2.2.2 Definición de Procrastinación	38
2.2.3 Definición de procrastinación laboral.....	39
2.2.4 Modelo de Metin, Taris y Peeters (2016) Procrastination at Work Scale (PAWS)	40
2.3 Definición de términos básicos	42
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
3.1 Hipótesis.....	44
3.1.1 Hipótesis General	44
3.1.2 Hipótesis específicas.....	44
3.2 Identificación de las variables	44
3.3 Operacionalización de las variables	46
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	48

4.1 Enfoque de investigación	48
4.2 Tipo de investigación	48
4.3 Nivel de investigación.....	48
4.4 Métodos de investigación.....	49
4.5 Diseño de investigación	49
4.6 Población y muestra	49
4.6.1 Población	49
4.6.2 Muestra	49
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.7.1 Técnicas	51
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	54
5.1 Descripción del trabajo de campo	54
5.2 Presentación de resultados	55
5.2.1 Datos Descriptivos de la muestra	55
5.2.2 Prueba Kayser-Meyer-Olkin (KMO).....	61
5.2.3 Supuestos básicos de regresión.....	69
5.3 Contrastación de resultados.....	71
5.3.1 Contrastación de la hipótesis general:	71
5.3.1 Contrastación de la hipótesis específica 1:	73
5.3.2 Contrastación de la hipótesis específica 2:	74
5.3.3 Contrastación de la hipótesis específica 3:	74

5.3.4 Contrastación de la hipótesis específica 4:	75
5.4 Discusión de resultados	75
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS.....	79
APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de modalidades de trabajo flexible según Reilly (1998)	27
Tabla 2 Clasificación de modalidades de trabajo flexible según su temporalidad (Reilly, 1998)	28
Tabla 3 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Kossek & Michel (2010)	29
Tabla 4 Modalidades de trabajo flexible que se pueden realizar en el lugar de trabajo (Grobler & Bruyn, 2011)	31
Tabla 5 Modalidades de trabajo flexible que se realizan fuera del lugar de trabajo (Grobler & Bruyn, 2011)	32
Tabla 6 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Gabini (2016)	32
Tabla 7 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Chodhary (2016).....	33
Tabla 8 Definiciones y criterios al que pertenecen los tipos de trabajos flexibles más usadas según Chodhary (2016).....	35
Tabla 9 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Rahman (2019)	36
Tabla 10 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Watters (2022).....	37
Tabla 11 Operacionalización de las variables.....	46
Tabla 12 Rangos e interpretación del coeficiente alfa de Cronbach.....	52
Tabla 13 <i>Confiabilidad de la variable: Modalidades de Trabajo Flexible</i>	52
Tabla 14 <i>Confiabilidad de la variable: Procrastinación</i>	53
Tabla 15 <i>Clasificación de la muestra por sexo</i>	55
Tabla 16 Nivel Horario flexible.....	56

Tabla 17 Nivel sem comprimida.....	57
Tabla 18 Nivel teletrabajo.....	58
Tabla 19 Nivel Trabajo compartido.....	58
Tabla 20 Nivel Procrastinación laboral.....	59
Tabla 21 <i>Clasificación de la muestra por rangos de edad</i>	60
Tabla 22 <i>Rangos e interpretación de la prueba Kayser-Meyer-Olkin</i>	62
Tabla 23 <i>Prueba Kaiser-Meyer-Olkin (Modalidades de Trabajo Flexible)</i>	62
Tabla 24 <i>Comunalidades (Modalidades de Trabajo Flexible)</i>	63
Tabla 25 <i>Varianza total explicada (Modalidades de Trabajo Flexible)</i>	64
Tabla 26 <i>Matriz de componentes rotados (Modalidad de Trabajo Flexible)</i>	65
Tabla 27 <i>Prueba Kaiser-Meyer-Olkin (Procrastinación)</i>	66
Tabla 28 <i>Comunalidades (Procrastinación)</i>	66
Tabla 29 <i>Prueba Kaiser-Meyer-Olkin (Procrastinación)</i>	67
Tabla 30 <i>Matriz de componentes (Procrastinación)</i>	68
Tabla 31 <i>Supuesto de normalidad</i>	69
Tabla 32 <i>Supuesto de linealidad</i>	70
Tabla 33 <i>Resumen del primer modelo de regresión múltiple</i>	71
Tabla 34 <i>Anova del primer modelo de regresión múltiple</i>	72
Tabla 35 <i>Coefficientes del primer modelo de regresión múltiple</i>	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clasificación de la muestra por sexo	55
Figura 2 Nivel Horario flexible.....	56
Figura 3 Nivel sem comprimida	57
Figura 4 <i>Nivel teletrabajo</i>	58
Figura 5 Nivel Trabajo compartido.....	59
Figura 6 Nivel Procrastinación laboral	60
Figura 7 Clasificación de la muestra por rangos de edad	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa "Support Service" durante el periodo 2023. Se adoptó el modelo de Rahman (2019) como referencia teórica para las modalidades de trabajo flexible, el cual abarca cuatro dimensiones: horario flexible, semana laboral compartida, teletrabajo y trabajo compartido. En cuanto a la procrastinación laboral, se utilizó el marco teórico de Metin, Taris y Peeters (2016), que clasifica las actividades procrastinadoras en línea (Cyberslacking) y fuera de línea (Soldiering). El enfoque metodológico del estudio fue cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, y con un alcance explicativo. La muestra constaba de 92 teleoperadores de la empresa "Support Service". Para la recolección de datos, se implementó una encuesta virtual que incluyó dos cuestionarios, cada uno correspondiente a las variables estudiadas. En relación con la procrastinación, se empleó la escala de medición "Procrastination at Work Scale (PAWS)", desarrollada por Metin, Taris y Peeters (2016), que evalúa las dimensiones de "soldiering" y "Cyberslacking". El otro instrumento utilizado fue elaborado por Rahman (2019) para medir las modalidades de trabajo flexible, incluyendo las dimensiones de horario flexible, semana laboral compartida, teletrabajo y trabajo compartido. Ambos instrumentos utilizarán una escala de Likert para la medición.

Palabras clave: Modalidades de Trabajo Flexible, Trabajo Flexible, Teletrabajo, Trabajo Compartido, Procrastinación, Soldiering, Cyberslacking, Teleoperadores.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of flexible work modalities on the work procrastination of teleworkers of the company "Support Service" during the period 2023. Rahman's (2019) model was adopted as a theoretical reference for flexible work modalities, which encompasses four dimensions: flextime, shared workweek, telework and job sharing. Regarding work procrastination, the theoretical framework of Metin, Taris and Peeters (2016) was used, which classifies online (Cyberslacking) and offline (Soldiering) procrastinating activities. The methodological approach of the study was quantitative, with a non-experimental and cross-sectional design, and with an explanatory scope. The sample consisted of 92 teleoperators of the company "Support Service". For data collection, a virtual survey was implemented that included two questionnaires, each corresponding to the variables studied. In relation to procrastination, the measurement scale "Procrastination at Work Scale (PAWS)", developed by Metin, Taris and Peeters (2016), was used, which evaluates the dimensions of "soldiering" and "cyberslacking". The other instrument used was developed by Rahman (2019) to measure flexible work arrangements, including the dimensions of flextime, shared workweek, telecommuting, and job sharing. Both instruments will use a Likert scale for measurement.

Keywords: Flexible Work Modalities, Flexible Work, Telework, Shared Work, Procrastination, Soldiering, Cyberslacking, Teleworkers.

INTRODUCCIÓN

En el dinámico escenario laboral actual, las modalidades de trabajo flexible han surgido como una respuesta a las demandas cambiantes de los empleados y las organizaciones. En este contexto, la empresa "Support Service" ha implementado diversas formas de flexibilidad laboral, permitiendo a sus teleoperadores decidir dónde, cuándo y cómo llevan a cabo sus funciones. Sin embargo, surge la pregunta crucial sobre cómo estas modalidades de trabajo flexible afectan la procrastinación laboral entre los teleoperadores, un fenómeno que podría influir significativamente en la eficiencia y productividad de la empresa. Esta investigación se adentra en la complejidad de la relación entre las modalidades de trabajo flexible y la procrastinación laboral específicamente en el contexto de los teleoperadores. A medida que la flexibilidad laboral se convierte en una práctica común, es esencial comprender cómo estas nuevas dinámicas afectan el comportamiento de los empleados, en este caso, centrándose en aquellos responsables de brindar servicios a través de diversos canales tecnológicos. Se explora las percepciones de los teleoperadores sobre las modalidades de trabajo flexible, analizando cómo estas influyen en su autonomía y control sobre el tiempo laboral. Asimismo, se analiza en el examen de comportamientos específicos de procrastinación que podrían surgir en el contexto de modalidades como el teletrabajo, trabajo compartido, semanas laborales comprimidas y horarios flexibles. Al comprender a fondo esta relación, no sólo se proporcionará información valiosa para "Support Service" sobre la eficacia de sus prácticas laborales actuales, sino que también se abrirá la puerta a estrategias más efectivas para maximizar la productividad y garantizar un entorno laboral equilibrado y eficiente para sus teleoperadores. Este estudio busca arrojar luz sobre un aspecto crítico de la dinámica laboral contemporánea, contribuyendo así al desarrollo de prácticas laborales más efectivas y sostenibles en el contexto de las modalidades de trabajo flexible.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Delimitación de la investigación

1.1.1 Territorial

El presente trabajo se realizará en una empresa real dedicada a la atención al cliente que por efectos de confidencialidad será reconocida, como “Support Service”. Es importante señalar que esta empresa tiene dos sedes en Lima Metropolitana:

- La primera sede, ubicada en el distrito de San Martín de Porres.
- La segunda sede, ubicada en el distrito de Comas.

1.1.2 Temporal

La presente investigación se llevará a cabo, en su totalidad, entre los meses de julio y diciembre del año 2023.

1.1.3 Conceptual

Desde el enfoque conceptual, la investigación se centra en el modelo de modalidades de trabajo flexible propuesto Rahman (2019) donde proporciona el concepto de modalidad de trabajo flexible como alternativas laborales que implican el cambio de los límites de tiempo y

espacio en una jornada laboral convencional, además destaca como una de las estrategias principales que el departamento de recursos humanos debe incorporar para abordar la constante evolución del entorno empresarial y para atender las demandas de los empleados. Así mismo, clasifica estas modalidades en cuatro grupos (1) horario flexible, (2) semana laboral comprimida, (3) teletrabajo y (4) trabajo compartido.

De manera similar, en lo que respecta a la variable de Procrastinación laboral, este estudio toma como base conceptual al modelo bifactorial de Procrastinación laboral de Metin, et al (2016) según el cual existen dos tipos de procrastinación: (1) Cyberslacking o procrastinación en línea y (2) Soldiering o la procrastinación fuera en línea.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad, el tiempo es el recurso máspreciado para las organizaciones debido a que las estrategias laborales se centran en lograr resultados de alta calidad y están sujetas a plazos cada vez más estrictos. Por lo tanto, es crucial para las empresas contar con empleados que puedan administrar su tiempo de manera óptima y utilizar los recursos de forma eficiente para maximizar su productividad durante las horas de trabajo (Valdivia, 2021).

En tanto, hoy en día, se han afianzado diversas modalidades de trabajo flexible (Ernst & Young, 2022) bajo las cuales, cada vez más empresas brindan a sus colaboradores la posibilidad de decidir el lugar, el momento y/o la forma en la que desean trabajar (OIT, 2023). No obstante, estas modalidades de trabajo han creado un entorno propicio para que ciertos colaboradores participen en actividades de ocio durante el horario laboral, provocando retrasos en el cumplimiento de objetivos organizacionales (Metin, et al., 2016).

Esta participación intencional en actividades recreativas provoca demoras en las tareas laborales y constituye la esencia de la procrastinación en el ámbito laboral (Metin, et al., 2016). Por un lado, las actividades offline se describen como "Soldiering" e involucran la participación

en actividades placenteras en lugar de laborales, además de tomar pausas con frecuencia (Paulsen, 2015). Por otro lado, las actividades en línea son llamadas "Cyberslacking" e implican el uso de internet, redes sociales, verificación de correos electrónicos y uso de dispositivos móviles con fines personales durante el horario de trabajo (Garrett y Danziger, 2008).

Al respecto, Garrett & Danziger (2008) sostiene que los empleados que laboran bajo las modalidades de trabajo remoto y/o teletrabajo, podrían dar la impresión de estar cumpliendo con sus labores cuando, en realidad, están navegando por internet, revisando redes sociales, jugando en línea o chateando.

Según Almonacid-Fierro (2021), la inclinación a evitar las responsabilidades laborales mediante el uso de tecnología y el hecho de trabajar más tiempo desde el hogar podría haber impulsado la tendencia a buscar distracciones a través de dispositivos móviles o plataformas de redes sociales durante las horas de trabajo. Estos dispositivos y plataformas son vistos por los jóvenes como herramientas laborales, aunque son empleados para fines personales.

Siguiendo esta línea, Paulsen (2015) agrega que los individuos destinan aproximadamente dos horas al día a actividades personales, de entretenimiento o distracción durante su jornada laboral, lo cual conlleva a una notable disminución en la eficiencia laboral en las empresas donde trabajan.

Asimismo, aquellos colaboradores que regularmente realizan trabajos compartidos o actividades en las que la responsabilidad recae sobre dos o más miembros, se caracterizan por dejar el cumplimiento de estas actividades en los demás miembros, por lo que existe mayor probabilidad de que se involucren en actividades de distracción durante el horario de trabajo (Valdivia, 2021).

Por otro lado, Tsen, et al (2021) destaca que las personas que laboran en semanas laborales comprimidas o que deben completar sus funciones en cinco o menos días hábiles, tienden a comportarse de manera más productiva, lo que les lleva a reducir sus posibilidades de procrastinar durante la jornada de trabajo.

De manera particular, entre los sectores que han implementado modalidades de trabajo flexible como el teletrabajo, el trabajo compartido, las semanas laborales comprimidas o el horario flexible, se encuentra el rubro de atención al cliente (Banco Interamericano de Desarrollo, [BID], 2022).

En las empresas de dicho rubro, los teleoperadores atienden una cobertura cada vez más amplia de servicios, a través de diversos medios tecnológicos con el objetivo de brindar soluciones efectivas a los clientes (Cuadrado, 2021).

Este tipo de funciones ha permitido que muchas organizaciones de este rubro otorguen, a los teleoperadores, la posibilidad de decidir el lugar, el momento y/o la forma en la que desean trabajar (OIT, 2023). Sin embargo, la productividad de los teleoperadores de la empresa "Support Service" varía en función a las modalidades de trabajo, lo que lleva a cuestionarse si podrían estar propiciando la posibilidad de que los trabajadores se involucren en actividades de ocio o de distracción.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cómo influyen las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa "Support Service"?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cómo influye el horario flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?

¿Cómo influye la semana laboral comprimida en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?

¿Cómo influye el teletrabajo en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?

¿Cómo influye el trabajo compartido en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la influencia del horario flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Determinar la influencia de la semana laboral comprimida en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Determinar la influencia del teletrabajo en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Determinar la influencia del trabajo compartido en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1 Justificación teórica

El presente trabajo evidencia valor teórico debido a que complementa los escasos estudios empíricos que se han encontrado a nivel nacional con respecto a la influencia de las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral. Además, esta investigación es innovadora en el país al estudiar el trabajo flexible de manera multidimensional, considerando modalidades como el horario flexible, la semana laboral, el teletrabajo y el trabajo compartido que solo han sido estudiadas en investigaciones extranjeras como las de Kröll & Nüesch, (2017); Rahman, (2019); Rehman y Siddiqui, (2019).

Asimismo, el presente trabajo busca ser tomado como base para la elaboración de investigaciones futuras en el rubro de atención al cliente puesto que los estudios anteriormente nombrados fueron realizados en rubros distintos.

Adicionalmente, esta investigación aporta una actualización de la literatura, la conceptualización y la clasificación de las modalidades de trabajo flexible en el contexto latinoamericano, en el cual no se han realizado estudios que involucren dicha variable desde los realizados en Chile por Fernández (2011), en Venezuela por Hernández (2016) y en Argentina por Gabini (2016). En suma, este estudio es de los primeros realizados en Perú en el contexto post pandemia que incluyen este tipo de revisión de la variable desde el estudio de Saldaña (2019).

1.5.2 Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos de este estudio buscan ser base para que los líderes de la empresa “Support Service” tomen conciencia sobre la forma en la cual las modalidades de trabajo flexible pueden repercutir en la procrastinación de los colaboradores a fin de determinar el tipo de modalidad que se ajusta de mejor manera para el logro de los

objetivos organizacionales. Con ello, la empresa podría determinar las modalidades que brindan mayor eficiencia en términos de productividad, mejorando así el rendimiento general de la organización.

1.5.3 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, el presente estudio aporta la traducción al español y la adaptación al contexto laboral peruano del cuestionario de modalidades de trabajo flexible elaborado y aplicado por Rahman (2019) en Bangladesh.

Asimismo, dicho instrumento será validado mediante un análisis factorial confirmatorio y por la revisión de expertos en el campo de la administración, con lo cual se adapta una herramienta de medición multidimensional de las modalidades de trabajo flexible en el idioma español que puede ser empleada por futuros estudios realizados en el contexto latinoamericano, en el cual a la fecha únicamente existen escalas unidimensionales como las propuestas por Albion (2004); Jackson & Fransman (2018); Gabini (2016); que otorgan evaluaciones limitadas de un constructo tan diverso como el trabajo flexible.

Por último, este trabajo también permitirá validar, en una muestra de teleoperadores de una empresa dedicada a la atención al cliente, la Escala de Procrastinación en el trabajo elaborada por Metin, Taris y Peters (2016) su versión traducida y validada en el Perú por Guzmán y Rosales (2017).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Artículos científicos

El primer antecedente se titula “Procrastination is not only a “thief of time”, but also a thief of happiness: it buffers the beneficial effects of telework on well-being via daily micro-events of IT workers” y fue realizado por Junça et al. (2022). El estudio tuvo como objetivo analizar la relación indirecta entre el teletrabajo y el bienestar a través de micro eventos diarios y evaluar si la procrastinación actúa como moderador en este proceso.

Acerca de la metodología, esta tesis es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal. En cuanto a la muestra, esta fue no probabilística y por conveniencia porque se consideró a trabajadores que tengan relación con los investigadores. Las encuestas se enviaron por correo y se respondieron en un solo momento, la muestra fue de 232 trabajadores de 6 diferentes empresas de TI ubicadas en Lisboa, Portugal; se evidenció que el 59% de los encuestados eran mujeres entre 18 y 63 años. Así mismo, del total de los encuestados el 59% trabaja desde su casa a tiempo completo y el otro 41% trabaja de manera híbrida (unos días presencial y otros días desde su casa).

Con respecto a los instrumentos, para medir el teletrabajo se usó la escala de Vida Laboral Electrónica de (Grant et al., 2019) y está dividida por 4 dimensiones: interferencia entre el trabajo y la vida personal, eficacia, confianza organizacional y flexibilidad, la cual está conformada por 17 ítems. Para medir los micro eventos diarios (EMD) se usó la escala de Molestias y Elevaciones Diarias en el Trabajo que fue realizada por Junça-Silva et al. (2020) y está compuesta por 10 ítems para medir el bienestar se usó la escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) elaborado por Diener et al. (1985) y está compuesta por 5 ítems. Para medir la procrastinación de los trabajadores se usó la escala de Procrastinación de Laico (1986) y tenía 6 ítems.

Se analizó los datos a través del programa SPSS con macro PROCESS y se evidenció que los niveles de procrastinación están condicionados a la relación positiva y significativa del teletrabajo y el bienestar mediante los micro eventos diarios, es decir, si existe mayor procrastinación entonces no existe relación entre el teletrabajo y el bienestar mediante los micro eventos diarios.

El segundo antecedente se titula “Prediction of cyberslacking when employees are working away from the office” y fue realizado por O’Neill, et al. (2014). Este estudio tuvo como objetivo estudiar la personalidad, satisfacción y el rendimiento percibido como antecedentes del cyberslacking mientras se trabaja fuera de la oficina.

Acerca de la metodología, este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, diseño experimental y transversal y de alcance correlacional. En cuanto a la muestra, esta fue no probabilística y por conveniencia, se eligieron 2 empresas conocidas por los autores y ambas están ubicadas en Canadá, los trabajadores laboran fuera de la oficina excepto por 1 día al mes que deben presentarse. En resumen, la muestra ascendió a 94 personas

Con respecto a los instrumentos, para medir la personalidad se usó la escala International Personality Item Pool (IPIP) realizado por Goldberg et al., (2006), se consideraron las dimensiones relevantes para el estudio como: conciencia, honestidad, procrastinación, amabilidad y neuroticismo. Para medir el cyberslacking se usó la escala elaborada por Lim y Chen (2012).

Los resultados evidenciaron que 4 de las 5 dimensiones de la personalidad muestran relación positiva y significativa con el cyberslacking, pero se demostró que la procrastinación es el rasgo más importante y predominante, esto se evidencia con el 31% de varianza explicada.

2.1.2 Tesis nacionales e internacionales

El primer antecedente es una tesis nacional para obtener título y tiene por nombre “Procrastinación laboral y autoeficacia profesional en trabajadores de modalidad remota en empresas del rubro comercial en Lima Metropolitana, 2022” elaborado por Collas (2022). El propósito de esta tesis fue investigar la relación entre la procrastinación laboral y la autoeficacia profesional en empleados que trabajan de manera remota en empresas del sector comercial ubicadas en Lima Metropolitana.

Acerca de la metodología, esta tesis es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y correlacional porque se busca también conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables. Se recopiló información en un solo momento a 319 trabajadores que laboran en modalidad remota en Lima Metropolitana.

Con respecto a los instrumentos se usó la Escala de Procrastinación en el Trabajo (PAWS) que tiene 8 ítems y el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) con 10 ítems, es importante mencionar que ambos instrumentos son unidimensionales.

La correlación se analizó utilizando Rho de Spearman y se halló una correlación inversa moderada ($r=-.592$; $p < .001$), es decir que a mayor presencia de procrastinación en los trabajadores existe un menor nivel de autoeficacia.

En cuanto al análisis descriptivo, se halló que el 66.4% de los trabajadores encuestados tiene un bajo nivel hacia la procrastinación. Y en cuanto a la autoeficacia se halló que el 57.4% de los trabajadores de la muestra tiene tendencia a nivel medio.

El antecedente adicional es una tesis a nivel nacional con el título "La procrastinación y la eficacia de gestión en el trabajo remoto en el Banco de la Nación, 2022", realizada por Gallarday (2022). El propósito de este trabajo consistió en identificar la relación existente entre la procrastinación y la eficacia en la gestión del trabajo remoto en empleados del Banco de la Nación.

Acerca de la metodología, este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional debido a que se busca conocer la relación que existe entre dos o más variables. En cuanto a la muestra se propuso que sea por conveniencia y por ello se tomó una muestra de 30 trabajadores del Banco de la Nación.

Con respecto a los instrumentos, para la variable procrastinación se usó el Inventario de Postergación Activa y Pasiva en el Entorno Laboral (IPAP) realizado por Parisi y Paredes (2007) y está conformado por 2 dimensiones: postergación activa y postergación pasiva, entre las 2 dimensiones hay 28 ítems. El otro instrumento, para la variable eficacia del trabajo se usó el Job Content Questionnaire (JCQ) adaptado al español y validado por Escriba et al (2001) y posee 18 ítems con el fin de medir el modelo demanda-control-apoyo.

La correlación se analizó usando Rho de Spearman y se halló una correlación inversa entre la procrastinación y la eficacia en el trabajo, es decir que a mayor presencia de procrastinación en los trabajadores existe un menor nivel de eficacia en el trabajo.

El tercer antecedente corresponde a una tesis nacional que busca obtener el título, titulada "Estrés laboral y procrastinación en docentes de una institución pública de la ciudad de Chiclayo en el marco de la educación virtual, 2020 – 2021", realizada por Román y Vásquez (2023). El propósito de esta tesis fue investigar la relación entre el estrés y la procrastinación en docentes de una institución pública en Chiclayo, en el contexto de la educación virtual.

En cuanto a la metodología empleada, se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, de tipo correlacional. Respecto a la muestra, se optó por un método de conveniencia, seleccionando 25 docentes que laboran en la institución educativa 10023 – Suazo de la ciudad de Chiclayo.

En relación a los instrumentos utilizados, se recurrió a la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS, desarrollada por Ivancevich y Matterson (1989), y al Inventario de postergación activa y pasiva en el entorno laboral (IPAP), adaptado por Yunis (2018).

El análisis de correlación se llevó a cabo mediante la prueba Rho de Spearman, revelando una correlación altamente significativa entre las variables de estrés laboral y procrastinación ($p < 0.01$). Además, se encontró una relación positiva altamente significativa entre las dimensiones de postergación activa y pasiva. Finalmente, se señaló que el 68% de los docentes de la muestra presenta niveles de procrastinación media, mientras que el 28% experimenta un nivel bajo de estrés laboral.

El cuarto antecedente es una tesis internacional para obtener el grado de magíster y tiene por nombre "The influence of procrastination on the relationship between home-based telework and employee well-being" y fue realizado por Tuk (2012). Tuvo como objetivo determinar los efectos directos del teletrabajo a domicilio y la procrastinación en el bienestar de los empleados, y en la influencia moderadora de la procrastinación en la relación entre el teletrabajo a domicilio y el bienestar de los empleados.

Acerca de la metodología, esta tesis es de enfoque cuantitativa, diseño no experimental - transversal y de tipo explicativa. La muestra fue tomada en un solo momento a 1246 trabajadores de ocho diferentes empresas de los Países Bajos.

Con respecto a los instrumentos se usó la Escala de Bienestar Afectivo en el Trabajo (Warr, 1990) y está conformada por 2 factores: ansiedad-conformidad y depresión-entusiasmo. para la procrastinación se usó la escala de Steel (2011), la cual está conformada por 9 ítems.

El análisis estadístico se hizo con regresión múltiple y se evidenció que la influencia de la procrastinación sobre la relación del teletrabajo a domicilio y el bienestar de los trabajadores, el hallazgo es relevante únicamente en el análisis de los teletrabajadores que realizan sus labores desde casa con una intensidad elevada ($\beta=-0,433$, $\text{sig}=0,01$).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Modalidades de trabajo flexible

El panorama actual de cambios sociales, demográficos, culturales y económicos; sumado a los avances tecnológicos y al escenario post pandemia, han facilitado la interacción entre las personas a través de la virtualidad, modificando las condiciones tradicionales de trabajo (Gabini, 2018) y fomentando el uso de las modalidades de Trabajo Flexible, que en la actualidad se han afianzado dentro de las principales estrategias de recursos humanos en las organizaciones (Ernst & Young, 2022).

El concepto de Modalidades de Trabajo Flexible (Flexible Work Arrangements o FWA por sus siglas en inglés) como práctica de gestión humana fue introducido exactamente en 1967 en una empresa alemana dedicada a la industria aeroespacial como una estrategia para reducir el ausentismo laboral por la dificultad de los colaboradores para su desplazamiento (Avery & Zabel, 2001; Opeyemi et al., 2019). No obstante, Arancibia (2011) sostiene que el término se originó en la década de 1970; mientras que Gomez (2021) sostiene que se originó en los años

80, luego de la caída económica de diversos países industrializados a causa de los bajos índices de productividad y los altos niveles de desempleo e inflación, realidad análoga a la actualidad (Gómez, 2021).

Desde sus inicios, las Modalidades de Trabajo Flexible se han caracterizado por poseer diversas acepciones (Ashoush, et al., 2015, Gabini, 2016, 2018; Reilly, 1998) siendo catalogado hasta la actualidad como una variable amplia y difusa (Arancibia, 2011). Asimismo, a lo largo del tiempo, el término Modalidades de trabajo flexible ha recibido distintas denominaciones entre las que se encuentran: Políticas de trabajo flexibles (Torres, 2021), Opciones de trabajo flexible (Crowley y Kolenikov, 2013); Flexibilidad Laboral, Horarios de Trabajo Flexible o Flexible Work Schedule (Ashoush, et al., 2015); Flexible Working-Time Arrangements, Flexible working hours arrangements, Flexiwork, Sistemas de Trabajo Flexible (Gudep, 2019); HR Flexibility, Prácticas de trabajo flexible (Choudhary, 2016; Kröll & Nüesch, 2017); Efectos de trabajo flexible (Bekele y Mohammed, 2020).

En cuanto al carácter polisémico de este concepto, según la psicología organizacional, el trabajo flexible se conceptualiza desde dos perspectivas. La primera perspectiva es organizacional o centrada en la empresa, que prioriza los beneficios que la flexibilidad brinda a la organización antes que a los colaboradores (The Center on Aging & Work at Boston College, 2007; Workforce Flexibility, 2010). Desde esta perspectiva este concepto es definido por Atkinson (1984) como la capacidad que tiene la organización para cubrir las necesidades de la demanda, contando con una cantidad adecuada de trabajadores a los que se les permite laborar bajo un régimen de horas reducidas. De manera similar, Dastmalchian & Blyton, (2001) lo definen como la medida en que una empresa y sus características propias implementan un grado de flexibilidad que favorece su adaptación a su entorno cambiante.

La segunda perspectiva está centrada en el colaborador, ya que prioriza la capacidad para actuar de manera independiente y tomar sus propias decisiones dentro de la organización. Desde esta perspectiva, el trabajo flexible representa el grado en el que el colaborador tiene la posibilidad de decidir las características centrales de su vida laboral, específicamente cuando se habla del tiempo, el lugar y la duración de sus labores (The Center on Aging & Work at Boston College, 2007).

Esto es respaldado por Hill, et al (2001) quienes definen a las modalidades de trabajo flexible como oportunidades que permiten, a los trabajadores, decidir el momento, el lugar y el tiempo en el que realizarán sus actividades laborales; y por Rau y Hyland (2002) quienes sostienen que dichos acuerdos representan alternativas de trabajo que facilitan la realización de funciones fuera del tiempo y espacio en el que se desarrolla una jornada tradicional. A su vez, según Workplace Flexibility 2010 (2006), pueden considerarse como acuerdos de trabajo flexible a cualquier estructura de trabajo que modifique la ubicación y/o el horario en que habitualmente se realizan las funciones laborales; incluso, Choudhary (2016) precisa que estos acuerdos permiten que el colaborador también puede decidir acerca de cómo distribuir la carga laboral.

Bajo la misma perspectiva, Gilmore & Williams (2009) definen las prácticas de trabajo flexible como los acuerdos de empleo que se distinguen de la política tradicional de trabajo en cuanto al horario, la duración de contratos o la locación de trabajo; mientras que para Mullins (2007) representan una serie de prácticas diseñadas para beneficio tanto del colaborador como del supervisor puesto que permiten personalizar horarios y cargas de trabajo a fin de equilibrar las responsabilidades familiares o personales.

Asimismo, es conveniente comentar que existe un consenso entre diversos investigadores en definir a los acuerdos de trabajo flexible como beneficios otorgados por el

empleador a los colaboradores que les brinda cierto grado de autonomía para decidir cuándo y dónde laboran fuera de la jornada de trabajo tradicional (Hill, et al, 2001; Gabini, 2018; Grobler & de Bruyn, 2011; McNall, et al. 2010; Masuda, et al. 2012; Lambert, et al, 2008; Rau y Hyland, 2002; Utami & Supriyadi, 2013). Al respecto, Kossek & Michael (2010) explican que el trabajo flexible debe incluir cuatro aspectos. Primero, englobar prácticas de gestión humana que permitan un alto grado de autonomía sobre la manera de realizar las funciones. Segundo, tener una cultura organizacional que permita a los colaboradores percibir estas prácticas. Tercero, fomentar el uso de estos beneficios a criterio y desde la iniciativa del colaborador. Cuarto, distinguirse del esquema de trabajo tradicional.

2.2.2 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible

2.2.2.1 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Reilly (1998)

El modelo de trabajo flexible desarrollado por Reilly (1998) se diseñó con la intención de enfatizar que la flexibilidad laboral debe resultar provechosa para el empleador como para los empleados. En este contexto, el autor sostiene que era fundamental volver la definición de flexibilidad laboral y, al mismo tiempo, entender las posibles barreras y desafíos que la flexibilidad podría plantear en una empresa si no se implementa de modo estratégico.

Es importante reajustar el concepto de flexibilidad laboral y comprender las barreras y desafíos asociados a su implementación estratégica en una empresa. Para abordar este concepto, el modelo cataloga el trabajo flexible en cinco subtipos: flexibilidad funcional, flexibilidad financiera, flexibilidad numérica, flexibilidad de ubicación y flexibilidad temporal. No obstante, el autor reconoce que esta clasificación no es perfecta porque en algunos casos puede haber superposición debido a su extensión. Se procede a presentar una definición de acuerdo a la perspectiva de Reilly (1998).

Tabla 1

Clasificación de modalidades de trabajo flexible según Reilly (1998)

Clasificación del Trabajo flexible	Definición
Flexibilidad funcional	Busca que los colaboradores sean polivalentes, es decir que puedan reasignar actividades y tareas de manera rápida y fluida
Flexibilidad financiera	Busca que el salario y otros costos laborales reflejen el estado de la oferta y la demanda en el mercado laboral externo. A estos dos primeros tipos, Atkinson los clasificó como “centrales” y “periféricos”. Con el término “Centrales” se refirió a la inclusión de aquellos colaboradores permanentes a los que se les otorga un lugar fijo de acuerdo a sus competencias, esto conduce, según Atkinson a la adquisición de mejores remuneraciones. Por otro lado, con el término “periféricos” se refirió a los colaboradores que laboran part-time, subcontratistas y colaboradores que podrían ser reemplazados o generalizados (Atkinson, 1984).
Flexibilidad numérica	Busca que las horas trabajadas puedan aumentarse o disminuirse de forma rápida, económica y sencilla en función de los cambios a corto plazo en la demanda, este tipo de flexibilidad engloba el derecho a vacaciones una vez al año, a horas extraordinarias y al ausentismo informado (Kalleberg, 2001).
Flexibilidad de ubicación	Describe los diversos modos de utilizar a los colaboradores fuera del lugar de trabajo habitual, desde trabajo a distancia, trabajo remoto haciendo uso de dispositivos móviles hasta trabajadores a domicilio o teletrabajadores. Este tipo de flexibilidad engloba también a aquellos colaboradores que trabajan en oficinas reubicadas de manera interna.
Flexibilidad temporal	Busca que los empleadores, obtengan una mejor correspondencia entre los programas de servicio o producción y los insumos de los empleados, además de un costo reducido, esta puede clasificarse en dos tipos: estructurado o no estructurado (que engloban estándar o variable, formales o informales, tradicionales o más recientes). Los tipos de la flexibilidad temporal descritos por Reilly (1998) se muestran en la Tabla 2.

Nota: Elaborado por los autores en base a los artículos científicos.

Tabla 2

Clasificación de modalidades de trabajo flexible según su temporalidad (Reilly, 1998)

Clasificación de Flexibilidad Temporal	Modalidades de Trabajo Flexible	Definición
Estructurado	Trabajo por turnos	Modalidad de trabajo en la que el colaborador tiene la potestad de realizar sus funciones durante las 24 horas del día, el cual es dividido en intervalos de tiempo preestablecidos.
Estructurado	Horario flexible	Variación del horario laboral de ingreso y salida, según la conveniencia del colaborador dentro de los límites preestablecidos por la organización.
Estructurado	Semanas laborales flexibles	Jornada laboral que puede incluir trabajar 1 quincena en 9 días o 1 semana en 4 días a fin de que los colaboradores tengan un día adicional para actividades que beneficien el equilibrio entre el trabajo y su vida personal.
Estructurado	Trabajo a tiempo parcial	Acuerdo de trabajo con una duración inferior a la del tiempo de trabajo a tiempo completo, por lo general es, en promedio, inferior a las cuatro horas diarias.
Estructurado	Contratos temporales	Es un contrato de trabajo que implica una relación laboral por determinados periodos que suelen estar preestablecidos.
Estructurado	Contratos de horas anuales	Variaciones estacionales del tiempo de trabajo real en las horas contractuales anuales dentro de un patrón de trabajo establecido.
No estructurado	Contratos de cero horas	Aunque existe un contrato laboral de por medio, no se acuerdan horas de trabajo específicas, por lo que el colaborador trabaja únicamente cuando el empleador lo requiere
No estructurado	Tiempo extra	Las denominadas horas extras o extraordinarias

Nota: Elaborado por los autores.

2.2.2.2 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Kossek & Michel (2010)

Tabla 3

Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Kossek & Michel (2010)

Criterio	Modalidades de trabajo flexible
Flexibilidad en el horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Horario flexible o flexitime - Semana laboral comprimida - Días centrales - Trabajo profesional basado en resultados - Trabajo eventual o contingente - Turnos rotativos - Trabajo por turnos - Semana laboral de cuatro días - Trabajo de fin de semana, de tarde y nocturno.
Flexibilidad en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Teletrabajo o flexplace en oficinas satélites o centros de trabajo vecinales - Viajes requeridos o trabajo en la oficina del cliente - Ubicaciones divididas - Teletrabajo informal combinado con tiempo de trabajo no estándar
Flexibilidad en la cantidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo compartido - Carga reducida o trabajo personalizado - Trabajo a tiempo parcial - Despidos temporales - Parada temporal - Horas requeridas reducidas o a tiempo parcial - Obligaciones o límites de horas extraordinarias - Horas reducidas - Jubilación por fases - Trabajo-estudio o cooperativas
Flexibilidad en la	<ul style="list-style-type: none"> - Licencias a corto o largo plazo (p. Ej., maternidad,

continuidad del	discapacidad, educación, viajes, familia, militares)
trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Sabáticos - Permisos de ausencia prolongados o indefinidos con goce de sueldo y sin goce de sueldo - Vacaciones - Tiempo libre por enfermedad o incapacidad - Trabajo de año parcial - Licencia intermitente

Nota: Elaborado por los autores en base Kossek & Michel (2010).

2.2.2.3 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Grobler y De Bruyn (2011)

De acuerdo con Grobler y De Bruyn (2011), indican que las prácticas laborales flexibles, también conocidas como acuerdos de trabajo flexibles, tienen como objetivo fomentar un equilibrio entre la vida personal y laboral. Estas prácticas brindan a los empleados, indistintamente de su posición jerárquica, la posibilidad de ajustar aspectos de su trabajo, como horarios, modalidades y responsabilidades, para que se adecuen a sus compromisos familiares y personales. Los autores clasifican estos acuerdos en dos categorías basadas en el lugar donde se aplican: aquellas que se implementan en el entorno laboral, designadas prácticas basadas en la oficina, y las que se llevan a cabo fuera del lugar de trabajo, conocidas como prácticas en ubicaciones flexibles.

Tabla 4

Modalidades de trabajo flexible que se pueden realizar en el lugar de trabajo (Grobler & Bruyn, 2011)

Modalidad	Descripción
Horario laboral flexible	Permite que los colaboradores puedan disponer de las horas en que trabajan a diario.
Trabajo de medio tiempo	Un colaborador puede laborar menos horas que lo que generalmente se completa en una semana o mes.
Trabajo compartido	Acuerdo en el que los deberes y responsabilidades laborales se llevan a cabo con el apoyo de dos o más colaboradores.
Semana laboral comprimida	Beneficio en el que un colaborador completa su horario laboral máximo en cuatro días hábiles.
Horas anualizadas	Surge como alternativa a los contratos semanales o mensuales, donde el empleado debe completar una cantidad específica de horas a lo largo del año.
Trabajo de fin de semana	Se refiere a colaboradores que laboran fines de semana (sábados y domingos).
Trabajos por turnos	Trabajo en bloques de horas que abarcan tanto el tiempo dentro como fuera del horario laboral estándar.
Horas extras	Período adicional fuera de las horas laborales normales del empleado, agregado al día o turno de trabajo.
Trabajo casual/temporal	Hace referencia al acuerdo en el que los empleados son contratados de manera temporal por un período determinado, ya sea en horas, semanas o meses.
Promedio de horas trabajadas	Alternativa en la que las horas trabajadas pueden ser promediadas durante un período específico.

Nota: Elaborado por los autores.

En el segundo grupo de la clasificación se encuentran las prácticas de lugares flexibles, las cuales engloban las prácticas en las que el trabajo se realiza fuera del lugar en el que, por lo general se labora, el teletrabajo en sus diversas opciones que se describen en la Tabla 5.

Tabla 5

Modalidades de trabajo flexible que se realizan fuera del lugar de trabajo (Grobler & Bruyn, 2011)

Práctica	Descripción
Teletrabajo en el hogar	Trabajo desde casa de forma regular, pero no necesariamente todos los días.
Oficinas satélites	Colaboradores que trabajan en ubicaciones que les resultan convenientes para ellos y/o para los clientes.
Centro laboral barrial /Oficinas compartidas	Muy parecido a la oficina satélite, con la diferencia de que puede haber empleados de más de una empresa compartiendo recursos.
Trabajo virtual	Este escenario implica que los equipos de trabajo están conectados a través de un mismo proceso en el espacio virtual.

Nota: Elaborado por los autores.

2.2.2.4 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Gabini (2016)

Tabla 6

Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Gabini (2016)

Modalidades de trabajo flexible	Definición
Horario Flexible	Consiste en trabajar una cantidad de horas estándar en el día con el beneficio de modificar la hora de inicio y fin; se deben laborar durante las horas centrales preestablecidas por la empresa.
Semana Laboral Comprimida	Consiste en trabajar una jornada semanal en menos días por más horas.
Teletrabajo	Consiste en laborar desde una ubicación remota a través del uso de dispositivos tecnológicos.
Trabajo Compartido	Consiste en que 2 colaboradores compartan las labores de una jornada de trabajo regular realicen el trabajo; ambas personas cuentan con los beneficios prorrateados.

2.2.2.5 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Chodhary (2016)

Choudhary (2016) define los acuerdos de trabajo flexibles como prácticas que ofrecen a los empleados la posibilidad de adaptar el sitio, el horario y la cantidad de tiempo que destinan a realizar sus tareas laborales, según sus preferencias.

Esta modalidad clasifica los Acuerdos de Trabajo Flexible (FWA) en cuatro categorías, siguiendo la base proporcionada por Kossek (2005). El primer criterio se refiere a la flexibilidad en cuanto al horario laboral, abordando la capacidad de ajuste de las horas de trabajo. El segundo criterio implica la flexibilidad en el lugar de trabajo, relacionada con el lugar o el sitio donde se realizan las tareas laborales. El tercer criterio trata sobre la flexibilidad en la cantidad de trabajo, involucrando aspectos relacionados con la carga laboral y horarios reducidos. El cuarto y último criterio se centra en la flexibilidad en la continuidad del trabajo, incluyendo aspectos como licencias, pausas laborales y tiempo de descanso.

Tabla 7

Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Chodhary (2016)

Criterio	Tipos
Flexibilidad en el horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Horario flexible o flexitime - Semana laboral comprimida - Días centrales - Trabajo profesional basado en resultados - Trabajo eventual o contingente - Turnos rotativos - Trabajo por turnos - Semana laboral de cuatro días - Trabajo de fin de semana, de tarde y nocturno.
Flexibilidad en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Teletrabajo o flexplace en oficinas satélites o centros de trabajo vecinales - Viajes requeridos o trabajo en la oficina del cliente

	- Ubicaciones divididas
	- Teletrabajo informal combinado con tiempo de trabajo no estándar
Flexibilidad en la cantidad de trabajo	- Trabajo compartido
	- Carga reducida o trabajo personalizado
	- Trabajo a tiempo parcial
	- Despidos temporales
	- Parada temporal
	- Horas requeridas reducidas o a tiempo parcial
	- Obligaciones o límites de horas extraordinarias
	- Horas reducidas
	- Jubilación por fases
	- Trabajo-estudio o cooperativas
Flexibilidad en la continuidad del trabajo	- Licencias a corto o largo plazo (maternidad, discapacidad, educación, viajes, familia, militares)
	- Sabáticos
	- Permisos de ausencia prolongados o indefinidos con goce de sueldo y sin goce de sueldo
	- Vacaciones
	- Tiempo libre por enfermedad o incapacidad
	- Trabajo de año parcial
	- Licencia intermitente

Nota: Elaborado por los autores.

De igual manera, Choudhary (2016) promueve la importancia de priorizar los intereses tanto del empleador como del empleado, enfatizando la necesidad de mantener una relación de confianza sólida entre ambas partes al evaluar los beneficios ofrecidos por los acuerdos de trabajo flexible. En este sentido, proporciona un concepto a los acuerdos que considera los más comúnmente usados y efectivos en las empresas. En la tabla a continuación, se hallan los tipos acompañados de sus respectivas definiciones y la categoría a la que pertenecen.

Tabla 8

Definiciones y criterios al que pertenecen los tipos de trabajos flexibles más usadas según Chodhary (2016)

Tipos	Definición	Criterio al que pertenece
Flexibilidad horario o Flexitime	Variación del horario de inicio y de fin de la jornada de trabajo estándar; los colaboradores cumplen con la misma cantidad de horas correspondientes.	Flexibilidad en el horario de trabajo
Trabajo a distancia	Trabajar desde una ubicación alternativa parte o toda su jornada laboral; es decir, que realice sus funciones fuera de la oficina.	Flexibilidad en el lugar de trabajo
Trabajo desde casa	Trabajar desde el hogar.	Flexibilidad en el lugar de trabajo
Semana laboral comprimida	Se labora más horas en menos días dentro la semana condensando la semana de trabajo estándar.	Flexibilidad en el horario de trabajo
Trabajo a tiempo parcial	El colaborador debe cumplir un horario de al menos el 50% de horas que cumpliría en la jornada laboral regular.	Flexibilidad en la cantidad de trabajo
Trabajo compartido	Dos o más colaboradores contratados a tiempo parcial u ocasionales realicen las labores que tendría un colaborador con un contrato de tiempo completo; se prorroga el sueldo.	Flexibilidad en la cantidad de trabajo
Permisos laborales (familiares, personales o prolongados)	También denominadas licencias laborales. Son intervalos de tiempos en los que el colaborador tiene autorización para no acudir a su trabajo sin ser despedido; estas licencias pueden ser remuneradas como no según sea el caso.	Flexibilidad en la continuidad del trabajo

Nota: Elaborado por los autores.

2.2.2.6 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Rahman (2019)

Rahman (2019) no sólo proporciona un concepto de los FWA como alternativas laborales que implican el cambio de los límites de tiempo y espacio en una jornada laboral convencional, además destaca como una de las estrategias principales que el departamento de recursos humanos debe incorporar para abordar la constante evolución del entorno empresarial y para atender las demandas de los empleados. En el transcurso de su investigación, menciona la relevancia de establecer una conexión entre los FWA y las necesidades de la empresa y el de los empleados con el fin de lograr objetivos mutuamente beneficiosos.

En relación a la clasificación, el autor identifica cuatro categorías de acuerdos, las cuales guardan una gran similitud con las propuestas por los autores de referencia, Rawashdeh, Almasarweh y Jaber (2016). En la Tabla 9, se detallan los tipos junto con sus definiciones correspondientes.

Tabla 9

Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Rahman (2019)

Modalidad de trabajo flexible	Definición
Horario Flexible	Consiste en que el colaborador elija la hora de inicio y de finalización de sus labores sin afectar su horario laboral, según su preferencia y los parámetros de la empresa.
Semana Laboral Comprimida	Consiste en trabajar menos de 5 días a la semana (reducción de la jornada semanal), por lo que se deben incrementar las horas de las jornadas diarias.
Teletrabajo	Consiste en trabajar desde un local remoto mediante el uso de dispositivos tecnológicos.
Trabajo Compartido	Consiste en que 2 colaboradores compartan las labores de una jornada habitual laboral; ambas partes tienen beneficios prorrateados.

Nota: Elaborado por los autores.

2.2.2.7 Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Watters (2022)

Para Watters (2022), este creciente interés por el trabajo flexible, ha causado una controversia acerca de la posibilidad de que los empleados pidan esta modalidad de empleo en diversos sectores y tipos de trabajo. No hay un concepto universalmente aceptado de lo que constituye el Trabajo Flexible (FWA). Esto se debe a las variaciones en las regulaciones laborales en diferentes jurisdicciones, la responsabilidad política a nivel gubernamental, las prácticas laborales y organizacionales, los acuerdos relacionados con permisos familiares o personales, la prestación de servicios públicos y las diferencias culturales. Sin embargo, existen elementos habituales que se encuentran en gran parte de las interpretaciones de lo que implica el trabajo flexible, como se puede apreciar en el Tabla 10, el trabajo flexible puede tomar diversas formas.

Tabla 10

Clasificación de las Modalidades de trabajo flexible según Watters (2022)

Modalidad de trabajo flexible	Definición
Trabajo a media jornada	Cuando se contrata a los trabajadores con una jornada laboral con la mitad de horas del tiempo completo.
Trabajo a tiempo completo	El empleado conserva su contrato de trabajo de duración indefinida, pero tiene la posibilidad de tomar licencia remunerada o no remunerada durante los períodos de vacaciones.
Trabajo compartido	Cuando dos o, en ocasiones, varios empleados comparten la responsabilidad de una tarea o trabajo.
Horario Flexible	Los empleados tienen la opción, dentro de ciertos límites definidos, de decidir cuándo iniciar y terminar su jornada laboral.

Horas de trabajo reducidas	No necesariamente implica una disminución en el número total de horas trabajadas ni una mayor flexibilidad en la elección individual de las horas laborales. La característica principal radica en la redistribución del trabajo en períodos semanales más extensos, como las semanas de cuatro días y medio o las quincenas de nueve días, por ejemplo.
Hora anual	El número total de horas laboradas durante el año es constante; sin embargo, la extensión de la jornada laboral y la semana laboral puede variar en distintas épocas del año.
Trabajar desde casa	Cuando los empleados trabajan desde sus hogares de forma habitual.
Trabajo itinerante	Los empleados realizan parte o la totalidad de su semana laboral en un sitio distante de la ubicación física de la empresa, que puede incluir el hogar del empleado.
Contratos de jornada parcial o nula	Un individuo no cuenta con la certeza de tener un número mínimo de horas de trabajo asignado; en su lugar, se le convoca según las necesidades, y su compensación se basa únicamente en las horas efectivamente trabajadas.

2.2.2 Definición de Procrastinación

Lay (1986), define la procrastinación como la inclinación sin razón a posponer las actividades que debería llevarse a cabo. Igualmente, Van Eerde (2000) delimita la procrastinación como un retraso causado por la evitación intencional de concretar una acción. Así mismo, Steel (2007) manifiesta que la procrastinación revela la existencia de una falta de autorregulación en el individuo, evidenciando el retraso innecesario de sus actividades que tenía planeado realizar, aunque tenga expectativas desfavorables. Por otro lado, Ekundayo, et al. (2010) comprenden a la procrastinación como el hábito grave de darse excusas sin justificación a uno mismo por posponer una tarea.

A pesar de que las conductas de procrastinación se han investigado en diversos contextos, como el académico, el clínico o el de la salud (Ferrari, 2010); sin embargo, en el ámbito laboral no se le ha prestado la importancia necesaria (Armond, Matthews y Bunk, 2013). No obstante, los pocos estudios sobre procrastinación en el entorno laboral han establecido conexiones entre esta variable y la probabilidad de recibir una menor remuneración, empleos de menor duración o incluso la pérdida del empleo (Nguyen, Steel y Ferrari, 2013). También se ha evidenciado una disminución en los niveles de autoeficacia (Steel, 2007) y un aumento en el nivel de aburrimiento (Wan, Downey y Stough, 2014) relacionados con la procrastinación. Por otro lado, Klingsieck (2013) argumenta que la magnitud de la procrastinación puede variar dependiendo del contexto en el que surgen estos comportamientos perjudiciales.

2.2.3 Definición de procrastinación laboral

El término procrastinación en el ámbito laboral se determina como un error en la autorregulación del trabajador y tiene como particularidad aplazar las tareas laborales que ya han sido planificadas (Nguyen et al., 2013). De acuerdo con Chu y Choi (2005), la procrastinación tiene consecuencias negativas en el contexto organizacional, ya que se considera un comportamiento perjudicial que conlleva a la pérdida de tiempo y la disminución de la productividad. Según Paulsen (2015), cada día de trabajo los empleados destinan un promedio de dos horas a sus actividades personales, de ocio o distracción.

A pesar de que la procrastinación en el entorno laboral es una actividad común y de muy relevante, la mayoría de estudios anteriores sobre procrastinación se han centrado en entornos educativos (Van Eerde, 2016). Últimamente, la procrastinación laboral se ha evaluado de manera similar a como se analiza en el caso de procrastinadores académicos, crónicos, entre otros (Ferrari, 1992). Esto se da porque, mayormente, estos estudios usan las escalas de procrastinación general y académicas para medir la procrastinación en el ámbito laboral.

En efecto, las actividades habituales de procrastinación en el entorno laboral, como por ejemplo las pausas prolongadas o jugar videojuegos en pleno horario laboral, no se han podido estudiar a través de estos instrumentos (Metin, Taris y Peeters, 2016).

2.2.4 Modelo de Metin, Taris y Peeters (2016) Procrastination at Work Scale (PAWS)

De acuerdo con Metin, Taris y Peeters (2016), la procrastinación laboral requiere un enfoque que considere todas las actividades importantes asociadas a la procrastinación en relación con el trabajo. Con el fin de acortar la brecha en la evaluación de la procrastinación laboral, desarrollaron la Procrastination at Work Scale (PAWS), una herramienta que permite evaluar específicamente los comportamientos de procrastinación en los empleados.

Sin embargo, antes de crear esta escala, los autores mencionados Metin, Taris y Peeters (2016), formularon una definición de procrastinación laboral que prolonga las definiciones anteriores de procrastinación, pero en diferentes contextos. Según a los autores mencionados, la procrastinación laboral es determinado como el aplazamiento intencional de una actividad relacionada al trabajo, mediante la participación en actividades no laborales, ya sea a nivel conductual o cognitivo, sin intentar perjudicar al empleador, al colaborador, a la organización o al cliente.

Del mismo modo, según el modelo propuesto por Metin, Taris y Peeters (2016), las conductas asociados a la procrastinación laboral se dividen en dos tipos: "Soldiering", que se refiere a actividades asociadas al ocio o descanso durante las jornadas laborales, y "Cyberslacking", que involucra actividades en línea. Estos dos tipos tienden a estar asociados con consecuencias usualmente negativas para las empresas.

a. Soldiering

Metin, Taris y Peeters (2016) definen el Soldiering como un tipo de procrastinación laboral donde las actividades asociadas al ocio o descanso obstaculizan las jornadas laborales sin perjudicar a otras personas. Del mismo modo, Paulsen (2015) determina que Soldiering es la postergación de las tareas laborales de manera deliberada y sin la intención de causar daño a otros ni cargar a los compañeros con el trabajo pendiente.

En lo que respecta a Metin, Taris y Peeters (2016), sostienen que el Soldiering tiene un impacto negativo en la productividad de los empleados por la postergación de sus tareas laborales.

Por su parte, Paulsen (2015) argumenta que el Soldiering ocurre cuando los empleados tienen una ética de trabajo deficiente o no se sienten identificados con sus tareas laborales y estiman que estas tareas son demasiado simples en relación a su capacidad. Según este autor, las actividades asociadas al Soldiering son: soñar despierto, evitar la planificación, participar en actividades agradables en lugar de laborales y tomar pausas reiteradas veces, como por ejemplo para tomar café.

Por último, Metin, Taris y Peeters (2016) también mencionan que en investigaciones anteriores se ha demostrado que los comportamientos de postergación de trabajo están relacionados con desenlaces negativos en el contexto organizacional. Del mismo modo, Nguyen et al. (2013) afirman que el "Soldiering" se asocia con cobrar salarios inferiores, alcanzar empleos de menor duración y una mayor probabilidad de estar sin empleo o con un subempleo.

b. Cyberslacking

Metin, Taris y Peeters (2016) definen el Cyberslacking como una forma de procrastinación laboral que abarca actividades en línea, lo cual refleja la dimensión cibernética

de la procrastinación en el entorno laboral. Esta tendencia se origina debido al aumento del uso de dispositivos y apps tecnológicas dentro de las organizaciones (Vitak et al., 2011).

Mastrangelo et al. (2006) consideran que el Cyberslacking es un comportamiento desviado en el lugar de trabajo y se caracteriza por el uso de internet en plena jornada laboral con propósitos personales o no relacionados con las responsabilidades laborales, lo cual infringe los reglamentos de la organización. Así mismo, Garrett y Danziger (2008) concuerdan en que el Cyberslacking representa el uso de dispositivos móviles y de internet para fines personales, como entretenimiento personal usando las redes sociales, chatear en aplicaciones móviles o realizar compras en línea en horario de trabajo.

Según Block (2001), sostiene que este tipo de procrastinación laboral cibernética involucra actividades que generalmente están vetadas en el lugar de trabajo. Según Koay (2018), los comportamientos nocivos relacionados al Cyberslacking contienen el uso de mensajería instantánea, búsquedas de noticias en páginas web, visitas a sitios web con contenido pornográfico, compras en línea, participación en juegos en línea y actividades comerciales.

Finalmente, Garrett y Danziger (2008) definen que el Cyberslacking es un concepto que ha recibido poca atención en la investigación, pero que se manifiesta reiteradas veces en los ambientes organizacionales. En resumen, se entiende que los autores demuestran que los empleados pueden aparentar que están realizando con sus tareas laborales, pero en realidad pueden estar sumergidos en actividades cibernéticas, como hacer compras online, uso de redes sociales o chatear a través de aplicaciones móviles.

2.3 Definición de términos básicos

- a. Modalidades de trabajo flexibles:** son alternativas laborales que implican el cambio de los límites de tiempo y espacio en una jornada laboral convencional, además destaca

como una de las estrategias principales que el departamento de recursos humanos debe incorporar para abordar la constante evolución del entorno empresarial y para atender las demandas de los empleados (Rahman, 2019).

- b. Procrastinación:** es el aplazamiento intencional de una actividad relacionada al trabajo, mediante la participación en actividades no laborales, ya sea a nivel conductual o cognitivo, sin intentar perjudicar al empleador, al colaborador, a la organización o al cliente (Metin, et al., 2016).
- c. Horario Flexible:** el colaborador elige la hora de inicio y de finalización de sus labores sin afectar su horario laboral, según su preferencia y los parámetros de la empresa (Rahman, 2019).
- d. Semana Laboral Compartida:** se trabaja menos de 5 días a la semana (reducción de la jornada semanal), por lo que se deben incrementar las horas de las jornadas diarias.
- e. Teletrabajo:** el colaborador trabaja desde un local remoto mediante el uso de dispositivos tecnológicos (Rahman, 2019).
- f. Trabajo compartido:** 2 colaboradores comparten las labores de una jornada habitual laboral; ambas partes tienen beneficios prorrateados (Rahman, 2019).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

HG. Las modalidades de trabajo flexible influyen positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

3.1.2 Hipótesis específicas

H1. El horario flexible influye negativa y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”

H2. La semana laboral comprimida influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

H3. El teletrabajo influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

H4. El trabajo compartido influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

3.2 Identificación de las variables

a. Variable Independiente: Modalidades de Trabajo Flexible

Dimensiones:

- Horario flexible
- Semana laboral comprimida
- Teletrabajo
- Trabajo compartido

b. Variable Dependiente: Procrastinación Laboral

Dimensiones:

- Soldiering
- Cyberslacking

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 11

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Medición	Técnica
Modalidades de Trabajo Flexible	Alternativas laborales que implican el cambio de los límites de tiempo y espacio en una jornada laboral convencional, además destaca como una de las estrategias principales que el departamento de recursos humanos debe incorporar para abordar la constante evolución del entorno empresarial y para atender las demandas de los empleados (Rahman, 2019).	Horario flexible	Hora de ingreso del teleoperador.	1,2,3 y 4	Escala de Likert teniendo el valor mínimo (1) Totalmente en desacuerdo hasta el valor máximo (5) Totalmente de acuerdo.	Encuesta
			Hora de salida del teleoperador.			
			Cantidad de horas trabajadas a la semana.			
		Semana laboral comprimida	Número de días trabajados a la semana.	5,6,7 y 8		
			Número de horas trabajadas a la semana.			
		Teletrabajo	Lugar de trabajo.	9,10 y 11		
			Número de horas que usa las herramientas tecnológicas para actividades laborales.			
		Trabajo compartido	Número de actividades	12,13 y 14		

			realizadas por los colaboradores que comparten el mismo puesto.		
			Número de horas trabajadas por los colaboradores que comparten el mismo puesto.		
			Número de horas libre a la semana.		
			Salario y prestaciones.		
Procrastinación	Aplazamiento intencional de una actividad relacionada al trabajo, mediante la participación en actividades no laborales, ya sea a nivel conductual o cognitivo, sin intentar perjudicar al empleador, al colaborador, a la organización o al cliente (Metin, et al., 2016)	Soldiering	Nivel de productividad de los teleoperadores.	1,2,3,4,5,6,7 y 8	Escala de Likert teniendo el valor mínimo (1) Nunca hasta el valor máximo (5) Siempre.
		Cyberslacking	Número de horas que dedica a dispositivos y apps para actividades personales en horario laboral.	9,10,11 y 12	

Nota: Elaborado por los autores de la investigación en base a los artículos científicos.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Enfoque de investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que se emplean técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados y derivar conclusiones, siguiendo las pautas de Hernández y Mendoza (2018).

4.2 Tipo de investigación

Este estudio de investigación es de tipo analítico, debido a que se hizo el análisis de dos variables con el fin de determinar la influencia de una variable en otra (modalidades de trabajo flexible y procrastinación) en la empresa “Support Service” en Lima Metropolitana. Con el objetivo de adquirir un entendimiento más profundo del fenómeno investigado y no limitarse a la mera descripción de cómo se manifiesta en la realidad (Supo, 2020, p. 11).

4.3 Nivel de investigación

El tipo de esta investigación es explicativa, ya que su objetivo es comprender cómo la modalidad de trabajo puede influir en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”. Asimismo, la ejecución de la investigación se realizará en un único momento y esto refuerza el enfoque no experimental (Hernández y Mendoza, 2018).

4.4 Métodos de investigación

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, porque el estudio se fundamentó en la formulación de hipótesis con el propósito de someterlas a prueba mediante la comparación con los resultados obtenidos. Este método implica iniciar con afirmaciones o suposiciones y, posteriormente, buscar evidencia que cuestione y desafíe dichas hipótesis en función de la realidad actual (Bernal, 2010).

4.5 Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental transversal, debido a que la recopilación de datos se llevará a cabo en un único momento y no involucra la manipulación de variables independientes con el fin de evaluar su influencia en la variable dependiente (Hernández y Mendoza, 2018).

4.6 Población y muestra

4.6.1 Población

La población se refiere a la totalidad de individuos que poseen ciertas características específicas (Hernandez y Mendoza, 2018). En esta investigación, la población está conformada por los trabajadores de la empresa Support Service que asciende a un total de 120 trabajadores.

4.6.2 Muestra

A. Unidad de Análisis

La unidad de análisis hace referencia a la entidad o componente de donde se recabarán los datos esenciales para la investigación, según lo señalado por Hernández y Mendoza (2018).

En el marco de esta investigación, la unidad de análisis está conformada por los teleoperadores de la empresa "Support Service" que operan bajo la modalidad de trabajo flexible.

B. Tamaño de la muestra

La muestra constituye una porción que refleja adecuadamente la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Para determinar su magnitud en relación con la población objetivo, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N = tamaño de la población (120)

Z = nivel de confianza (95%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

d = error máximo admisible (0.05)

$$n = \frac{120 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (120 - 1) + 1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)} = 91.62$$

Luego de aplicar la fórmula se evidencia que deben evaluarse una muestra de 92 teleoperadores de la empresa Support Service.

C. Selección de la muestra

La selección de la muestra se llevó a cabo a través de un método de muestreo aleatorio simple, ya que todos los teleoperadores de la empresa "Support Service" tuvieron igual probabilidad de ser seleccionados para integrar la muestra.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnicas

La técnica que se usó para la recolección de datos en este trabajo de investigación fue la encuesta virtual y se usaron 2 encuestas. Dichas encuestas pertenecen a las variables estudiadas, con respecto al instrumento de Procrastinación se usó la escala de medición Procrastination at Work Scale (PAWS) elaborado por Metin, Taris y Peeters (2016), la cual evalúa 2 dimensiones: soldiering y cyberslacking. El otro instrumento pertenece a la variable Modalidades de trabajo flexible elaborado por Rahman (2019), la cual evalúa 4 dimensiones: horario flexible, semana laboral compartida, teletrabajo y trabajo compartido. Finalmente, ambos instrumentos tienen una medición en la escala de Likert.

A. Diseño

El cuestionario de Modalidades de trabajo flexible fue diseñado a partir de una traducción y adaptación del instrumento diseñado por Rahman (2019), mientras que la escala de procrastinación en el trabajo PAWS fue traducida y adaptada de la investigación de Metin, et al (2019).

B. Confiabilidad

Para evaluar la fiabilidad del cuestionario, se realizó un cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para cada variable, y su interpretación se basó en los rangos y niveles definidos por Ruiz (2002).

Tabla 12

Rangos e interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 - 1,00	Muy Alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Moderada
0,21 - 0,40	Baja
0,01 - 0,20	Muy Baja

Tabla 13

Confiabilidad de la variable: Modalidades de Trabajo Flexible

Estadísticos de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Modalidad de trabajo flexible	0,755	14
Horario Flexible	0,772	4
Semana laboral comprimida	0,775	4
Teletrabajo	0,705	3
Trabajo compartido	0,702	3

En la tabla 13, se presenta que el cuestionario de modalidades de trabajo flexible, junto con sus dimensiones: horario flexible, semana laboral comprimida, teletrabajo y trabajo compartido, lograron un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.61. Esto indica un nivel de confiabilidad alto, por lo tanto, son aptos para llevar a cabo el análisis estadístico.

Tabla 14

Confiabilidad de la variable: Procrastinación

Estadísticos de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Procrastinación laboral	0,895	12
Soldiering	0,862	8
Cyberslacking	0,845	4

En la tabla 14, se presenta que el cuestionario de procrastinación laboral junto con sus dimensiones: soldiering y cyberslacking, lograron un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.81. Esto indica un nivel de confiabilidad muy alto, por lo tanto, son aptos para llevar a cabo el análisis estadístico.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Descripción del trabajo de campo

Con respecto al trabajo de campo de la presente investigación, se llevó a cabo en la empresa Support Service durante el año 2023. Como paso previo a la investigación, se gestionaron solicitudes ante las autoridades pertinentes de la empresa para obtener los permisos necesarios y el acceso a la información requerida. Una vez obtenida la aprobación, se procedió a la aplicación del cuestionario de recopilación de datos, el cual fue completado por los trabajadores de la empresa Support Service, en particular por los teleoperadores. El número total de encuestados que respondieron el cuestionario equivale al tamaño de la muestra, que consta de 92 teleoperadores. Es importante destacar que los cuestionarios se administraron de manera virtual a través de Google Forms. Por último, se agradece a todos los participantes por su disposición y colaboración en el proceso de recopilación de datos.

5.2 Presentación de resultados

5.2.1 Datos Descriptivos de la muestra

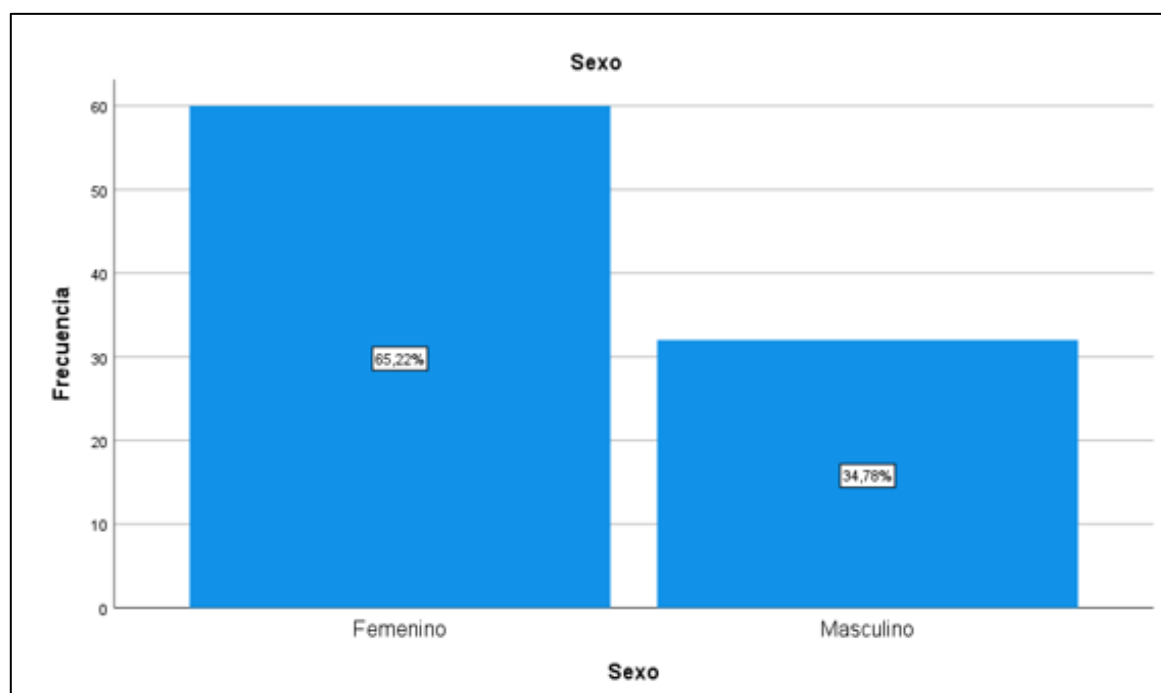
Tabla 15

Clasificación de la muestra por sexo

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	60	65,2	65,2	65,2
	Masculino	32	34,8	34,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 1

Clasificación de la muestra por sexo



Tanto en la tabla 15 como en la figura 1, se evidencia que, del total de 92 evaluados, el 95.22% son mujeres, lo que equivale a un total de 60 teleoperadores, mientras que el 34.7% restante son hombres y equivale a un total de 32 teleoperadores.

Tabla 16

Nivel Horario flexible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	43	46,7	46,7	46,7
	Nivel promedio	41	44,6	44,6	91,3
	Nivel alto	8	8,7	8,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 2

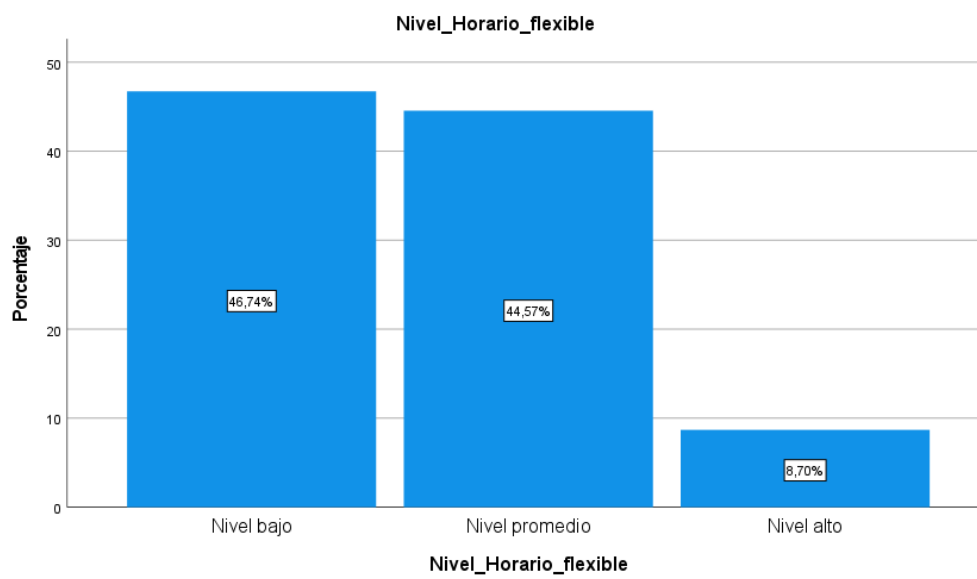
Nivel Horario flexible

Tabla 17

Nivel sem comprimida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	3,3	3,3	3,3
	Nivel promedio	29	31,5	31,5	34,8
	Nivel alto	60	65,2	65,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 3

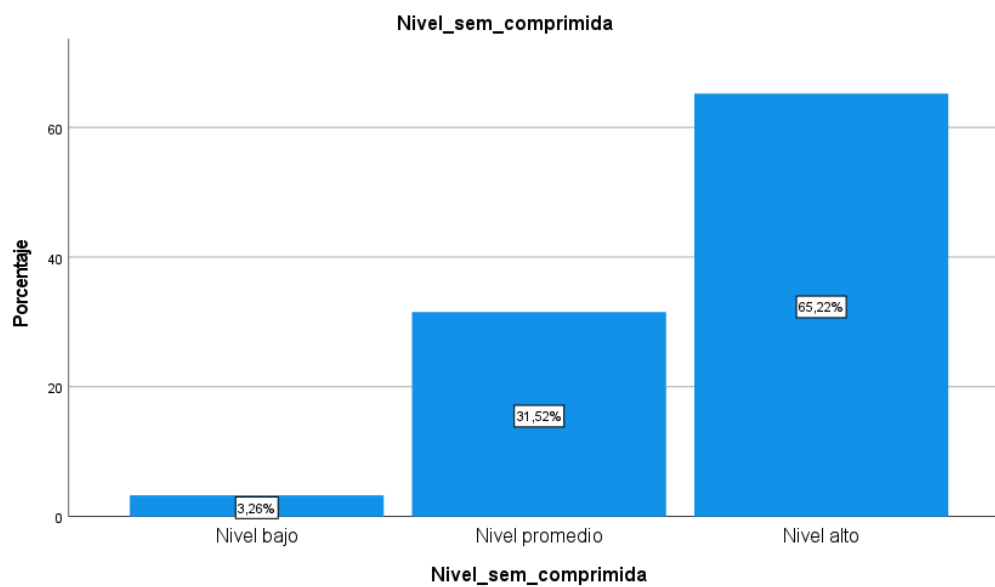
Nivel sem comprimida

Tabla 18

Nivel teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	2,2	2,2	2,2
	Nivel promedio	74	80,4	80,4	82,6
	Nivel alto	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 4

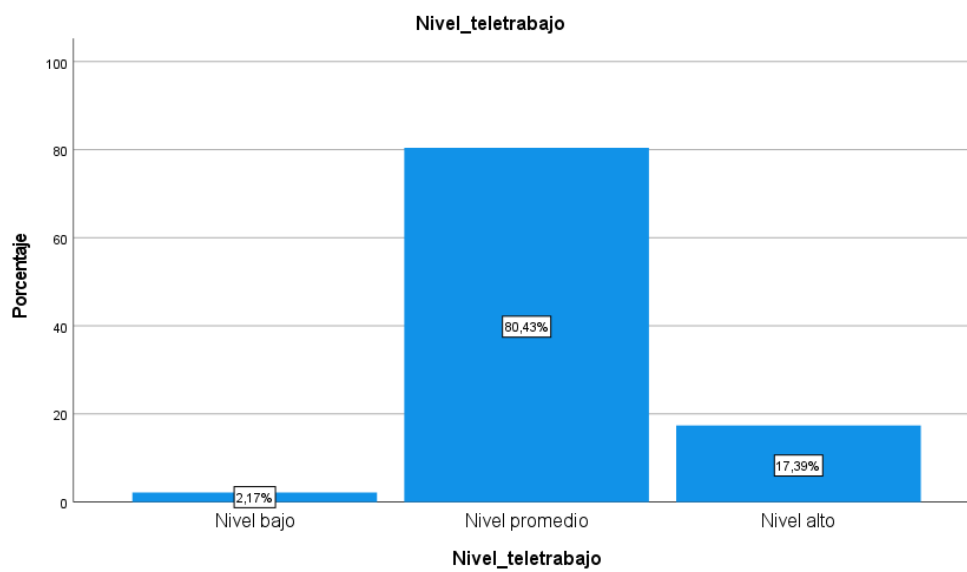
Nivel teletrabajo

Tabla 19

Nivel Trabajo compartido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	3,3	3,3	3,3
	Nivel promedio	74	80,4	80,4	83,7
	Nivel alto	15	16,3	16,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 5

Nivel Trabajo compartido

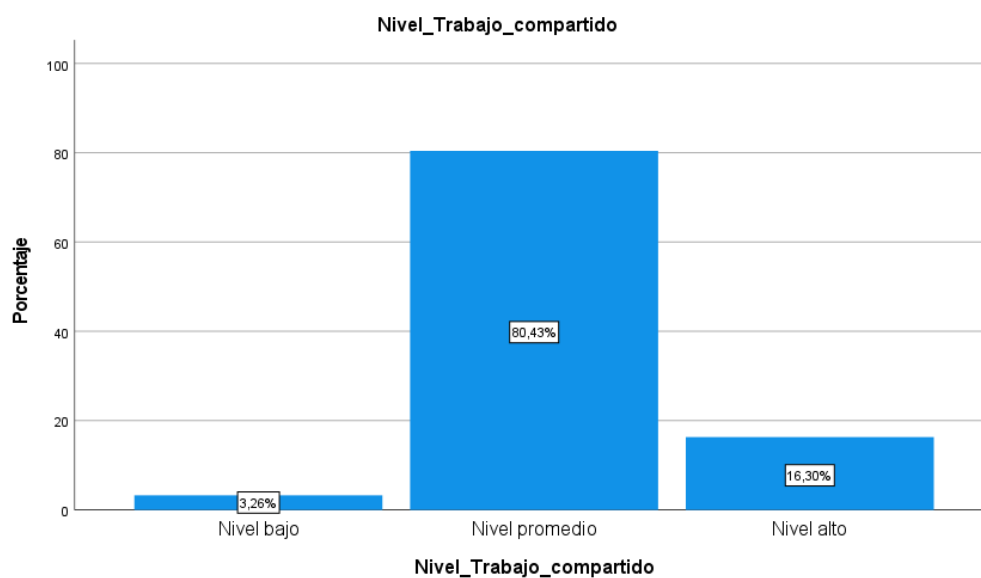


Tabla 20

Nivel Procrastinación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	3,3	3,3	3,3
	Nivel promedio	21	22,8	22,8	26,1
	Nivel alto	68	73,9	73,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 6

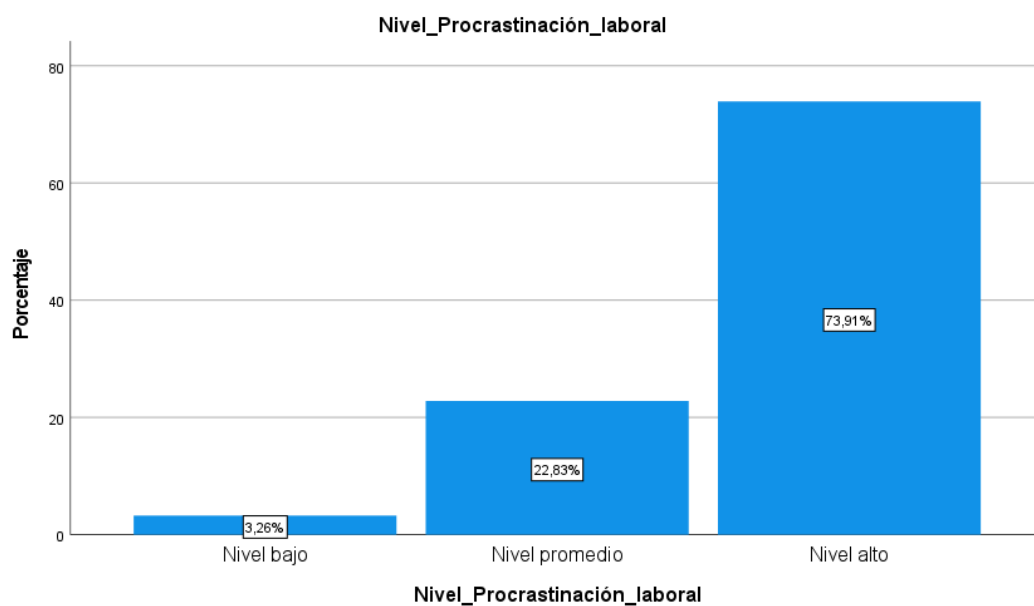
Nivel Procrastinación laboral

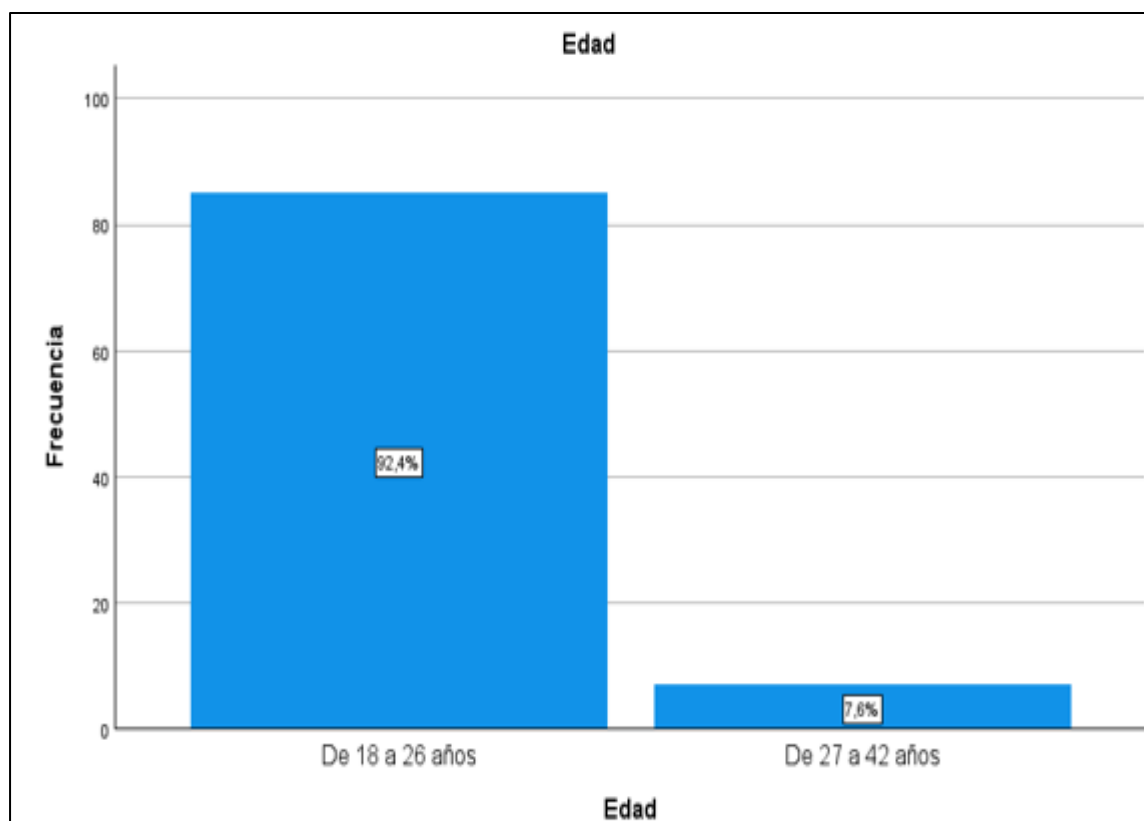
Tabla 21

Clasificación de la muestra por rangos de edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 26 años	85	92,4	92,4	92,4
	De 27 a 42 años	7	7,6	7,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figura 7

Clasificación de la muestra por rangos de edad



Tanto en la tabla 21 como en la figura 7, se evidencia que, del total de 92 evaluados, el 92.4% oscila entre los 18 y 26 años, lo que equivale a un total de 85 teleoperadores, mientras que el 7.6% restante oscila entre los 27 y 42 años, lo que equivale a un total de 7 teleoperadores.

5.2.2 Prueba Kayser-Meyer-Olkin (KMO)

Con el propósito de evaluar si los ítems del cuestionario eran adecuados para medir las variables de interés en la investigación, se realizó la prueba KMO. Este análisis ofreció una medida de adecuación muestral de los ítems, y es relevante mencionar que la interpretación se realizó siguiendo los criterios establecidos por Field (2013).

Tabla 22

Rangos e interpretación de la prueba Kayser-Meyer-Olkin

Valor KMO	Nivel de aceptación
Mayor de 0,9	Excelente
0,80 - 0,90	Estupenda
0,70 - 0,80	Buena
0,50 - 0,70	Mediocre
Menor de 0,7	Inaceptable

Field (2013)

Tabla 23

Prueba Kaiser-Meyer-Olkin (Modalidades de Trabajo Flexible)

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,774
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	607,395
Bartlett	gl	91
	Sig.	,000

La Tabla 23, se muestra que el cuestionario sobre Modalidades de Trabajo Flexible obtuvo un alto grado de adecuación muestral, con un valor de 0.774, lo que indica que los ítems de la variable tienen un nivel de aceptación buena. También, se muestra un nivel de significancia por debajo de 0.05, lo que significa que la prueba es altamente confiable, con una confiabilidad superior al 95%.

Tabla 24

Comunalidades (Modalidades de Trabajo Flexible)

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Hor_flx1	1,000	,727
Hor_flx2	1,000	,828
Hor_flx3	1,000	,683
Hor_flex4	1,000	,697
Sem_comp1	1,000	,755
Sem_comp2	1,000	,758
Sem_comp3	1,000	,851
Sem_comp4	1,000	,701
Tele1	1,000	,777
Tele2	1,000	,784
Tele3	1,000	,624
Trab_comp1	1,000	,587
Trab_comp2	1,000	,661
Trab_comp3	1,000	,693
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

En la Tabla 24, se muestra que los catorce ítems del cuestionario de Modalidades de Trabajo Flexible tienen valores de extracción que exceden el umbral de 0.5, lo que indica una explicación adecuada.

Tabla 25

Varianza total explicada (Modalidades de Trabajo Flexible)

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
	varianza	acumulado	acumulado	varianza	acumulado	acumulado	varianza	acumulado	acumulado
1	4,487	32,052	32,052	4,487	32,052	32,052	3,779	26,993	26,993
2	3,134	22,388	54,440	3,134	22,388	54,440	2,364	16,883	43,876
3	1,106	7,904	62,343	1,106	7,904	62,343	1,815	12,965	56,841
4	,918	6,559	68,903	,918	6,559	68,903	1,689	12,062	68,903
5	,867	6,192	75,095						
6	,657	4,690	79,784						
7	,631	4,506	84,291						
8	,487	3,477	87,768						
9	,437	3,119	90,887						
10	,403	2,877	93,764						
11	,318	2,271	96,035						
12	,230	1,644	97,680						
13	,191	1,366	99,046						
14	,134	,954	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla 25, se muestra que las saturaciones acumulativas explican el 68.903% de la variable relacionadas con las modalidades de trabajo flexible, esto demuestra un nivel adecuado de explicación de los ítems que evalúa dicha variable.

Tabla 26

Matriz de componentes rotados (Modalidad de Trabajo Flexible)

Matriz de componente rotado^a				
	Componente			
	1	2	3	4
Hor_flx1	-,370	,640	,425	,016
Hor_flx2	-,082	,900	,100	-,013
Hor_flx3	,049	,588	,210	,128
Hor_flex4	-,083	,738	,170	,340
Sem_comp1	,853	,144	,161	,042
Sem_comp2	,854	-,055	-,058	-,150
Sem_comp3	,922	-,002	,027	-,034
Sem_comp4	,825	-,026	-,044	,131
Tele1	,862	-,091	-,076	,344
Tele2	-,044	,378	,241	,614
Tele3	,114	,139	,061	,767
Trab_comp1	,506	-,268	,410	,463
Trab_comp2	,585	-,385	,388	,390
Trab_comp3	-,104	,483	,535	,403

Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a
a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

En la tabla 26, se presenta la matriz de componentes rotados con los catorce ítems del cuestionario de Procrastinación. Todos estos ítems han obtenido cargas factoriales que exceden el valor de 0.3 en el componente al que se supone que pertenecen. Este hallazgo sugiere que es pertinente continuar con el análisis factorial, ya que indican una adecuada precisión en la medición de la variable.

Tabla 27

Prueba Kaiser-Meyer-Olkin (Procrastinación)

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,882
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	651,330
Bartlett	gl	66
	Sig.	,000

La Tabla 27 muestra que el cuestionario sobre Procrastinación obtuvo un alto grado de adecuación muestral, con un valor de 0.882, lo que indica que los ítems de la variable tienen un nivel de aceptación estupenda. También, se muestra un nivel de significancia por debajo de 0.05, lo que significa que la prueba es altamente confiable, con una confiabilidad superior al 95%.

Tabla 28

Comunalidades (Procrastinación)

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Sold1	1,000	,633
Sold2	1,000	,618
Sold3	1,000	,658
Sold4	1,000	,552
Sold5	1,000	,717
Sold6	1,000	,668
Sold7	1,000	,594
Sold8	1,000	,669
Cyber1	1,000	,532
Cyber2	1,000	,770
Cyber3	1,000	,748
Cyber4	1,000	,561

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla 28, se observa que los catorce ítems del cuestionario de Modalidades de Trabajo Flexible poseen valores de extracción que exceden el umbral de 0.5, lo que indica una explicación adecuada.

Tabla 29

Prueba Kaiser-Meyer-Olkin (Procrastinación)

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	varianza acumulada	Total	% de	varianza acumulada	Total	% de	varianza acumulada
		%			%			%	
1	6,258	52,153	52,153	6,258	52,153	52,153	4,004	33,369	33,369
2	1,329	11,075	63,228	1,329	11,075	63,228	3,583	29,859	63,228
3	,996	8,304	71,532						
4	,706	5,885	77,416						
5	,596	4,965	82,382						
6	,472	3,935	86,316						
7	,417	3,472	89,789						
8	,345	2,877	92,666						
9	,271	2,257	94,923						
10	,236	1,967	96,890						
11	,206	1,719	98,609						
12	,167	1,391	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla 29, se muestra que las saturaciones acumulativas explican el 63.228% de la variable relacionada a las modalidades de trabajo flexible, esto demuestra un nivel adecuado de explicación de los ítems que evalúa dicha variable.

Tabla 30

Matriz de componentes (Procrastinación)

Matriz de componente rotado^a		
	Componente	
	1	2
Sold1	,063	,793
Sold2	,213	,756
Sold3	,496	,642
Sold4	,251	,624
Sold5	,286	,797
Sold6	,676	,459
Sold7	,603	,480
Sold8	,676	,461
Cyber1	,659	,256
Cyber2	,805	,350
Cyber3	,808	,310
Cyber4	,743	-,093

Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a
a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

En la tabla 30, se presenta la matriz de componentes rotados con los doce ítems del cuestionario de Procrastinación. Todos estos ítems han obtenido cargas factoriales que exceden el valor de 0.3 en el componente al que se supone que pertenecen. Este hallazgo sugiere que es pertinente continuar con el análisis factorial, ya que indican una adecuada precisión en la medición de la variable.

5.2.3 Supuestos básicos de regresión

Tabla 31

Supuesto de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Horario_Flexible	,159	92	,000	,935	92	,000
Semana_laboral_comprimida	,172	92	,000	,914	92	,000
Teletrabajo	,198	92	,000	,931	92	,000
Trabajo_compartido	,176	92	,000	,897	92	,000
Procrastinación_laboral	,229	92	,000	,792	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 31, se demuestra que se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para evaluar la distribución de los datos obtenidos en cada variable. Esta prueba es adecuada cuando se maneja un conjunto de datos que supera los 50 participantes, como en este estudio con 92 participantes. Los resultados derivados de esta prueba indican que, en todas las variables, los valores son menores a 0.05. Esto implica que los datos recopilados presentan una distribución no normal, es decir, no paramétrica.

Tabla 32

Supuesto de linealidad

			Correlaciones				
			Horario_F	Semana_laboral_	Teletr	Trabajo_co	Procrastinació
			lexible	comprimida	abajo	mpartido	n_laboral
Rho	Horari	Coefficiente de	1,000	,060	,246*	,104	-,219*
de	o_Flex	correlación					
Spear	ible	Sig. (bilateral)	.	,572	,018	,322	,036
man		N	92	92	92	92	92
	Seman	Coefficiente de	,060	1,000	,379**	,404**	,316**
	a_labo	correlación					
	ral_co	Sig. (bilateral)	,572	.	,000	,000	,002
	mprimi	N	92	92	92	92	92
	da						
	Teletra	Coefficiente de	,246*	,379**	1,000	,440**	,301**
	bajo	correlación					
		Sig. (bilateral)	,018	,000	.	,000	,004
		N	92	92	92	92	92
	Trabaj	Coefficiente de	,104	,404**	,440**	1,000	,324**
	o_com	correlación					
	partido	Sig. (bilateral)	,322	,000	,000	.	,002
		N	92	92	92	92	92
	Prokra	Coefficiente de	-,219*	,316**	,301**	,324**	1,000
	stinaci	correlación					
	ón_lab	Sig. (bilateral)	,036	,002	,004	,002	.
	oral	N	92	92	92	92	92

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 32, se evidencia que se han obtenido correlaciones significativas entre todos los factores del cuestionario, lo que demuestra la presencia de relaciones lineales entre estos factores y cumple con el supuesto de linealidad.

5.3 Contratación de resultados

5.3.1 Contratación de la hipótesis general:

Hipótesis Nula: Las modalidades de trabajo flexible no influyen positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Hipótesis Alternativa: Las modalidades de trabajo flexible influyen positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Tabla 33

Resumen del primer modelo de regresión múltiple

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,715 ^a	,512	,489	,57208	1,958

a. Predictores: (Constante), Trabajo_compartido, Horario_Flexible, Semana_laboral_comprimida, Teletrabajo

b. Variable dependiente: Procrastinación_laboral

En la tabla 28, se muestra que la variable Modalidades de trabajo flexible, considerada como la variable independiente, explica el 48.9% (R cuadrado corregida = 0.489) de la variable dependiente Procrastinación entre los teleoperadores de la empresa Support Service.

Tabla 34

Anova del primer modelo de regresión múltiple

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	29,818	4	7,454	22,777	,000 ^b
	Residuo	28,473	87	,327		
	Total	58,291	91			

a. Variable dependiente: Procrastinación_laboral

b. Predictores: (Constante), Trabajo_compartido, Horario_Flexible, Semana_laboral_comprimida, Teletrabajo

En la tabla 34, se presenta que el primer modelo de regresión múltiple alcanzó un nivel de significancia de 0.000, lo cual, al ser menor que 0.05, afirma que el modelo tiene una significancia estadística. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se demuestra que las modalidades de trabajo flexible influyen de manera significativa en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service.

Tabla 35

Coefficientes del primer modelo de regresión múltiple

Modelo	Coeficientes ^a					Estadísticas de colinealidad		
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.	Tolerancia	VIF
	B	Error Desv.	Beta					
1 (Constante)	1,940	,458			4,234	,000		
Horario_Flexible	-,305	,088	-,271		-	,001	,922	1,085
					3,470			
Semana_laboral_comprimida	,498	,106	,411		4,706	,000	,736	1,360
Teletrabajo	,230	,131	,172		1,751	,083	,583	1,714
Trabajo_compartido	,393	,133	,276		2,953	,004	,643	1,554

a. Variable dependiente: Procrastinación laboral

5.3.1 Contrastación de la hipótesis específica 1:

Hipótesis Nula: El horario flexible no influye negativa y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Hipótesis Alterna: El horario flexible influye negativa y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

En la tabla 35, se muestra que la dimensión horario flexible influye de manera negativa en un -30.5% (B= -0.305) en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service. Por ello, se evidencia que dicha influencia tiene significancia estadística porque tiene un nivel menor a 0.05 (Sig. = 0.01). Es decir, se acepta la hipótesis alterna y se demuestra que el horario flexible influye negativa y significativa en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service.

5.3.2 Contrastación de la hipótesis específica 2:

Hipótesis Nula: La semana laboral comprimida no influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Hipótesis Alternativa: La semana laboral comprimida influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

En la tabla 35, la dimensión Semana laboral comprimida influye de manera positiva en 49.8% en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service ($B=0.498$). Por lo tanto, esta influencia es significativa al determinarse un nivel de significancia menor a 0.05 ($\text{Sig.} = 0.000$). Es decir, se acepta la hipótesis alternativa y se demuestra que la semana laboral comprimida influye de manera significativa en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service.

5.3.3 Contrastación de la hipótesis específica 3:

Hipótesis Nula: El teletrabajo no influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Hipótesis Alternativa: El teletrabajo influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

En la tabla 35, la dimensión Teletrabajo influye de manera positiva en un 23.0% en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service ($B=0.230$). No obstante, esta influencia no tiene significancia estadística al determinarse un nivel de significancia mayor a 0.05 ($\text{Sig.} = 0.083$). Es decir, no se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

porque se demuestra que la semana laboral comprimida no influye de manera significativa en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service.

5.3.4 Contrastación de la hipótesis específica 4:

Hipótesis Nula: El trabajo compartido no influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

Hipótesis Alternativa: El trabajo compartido influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

En la tabla 35, la dimensión Trabajo Compartido influye de manera positiva en 39.3% en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service ($B=0.393$). Esta influencia tiene significancia estadística al determinarse un nivel de significancia menor a 0.05 (Sig. = 0.004). Es decir, se acepta la hipótesis alternativa y se demuestra que el trabajo compartido influye de manera significativa en la Procrastinación de los teleoperadores de la empresa Support Service.

5.4 Discusión de resultados

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”. Con este propósito se llegaron a los resultados que se detallan anteriormente y que en este capítulo se comparan con los hallazgos de los antecedentes.

En primer lugar, se determinó que las modalidades de trabajo flexible influyen significativamente en la procrastinación laboral, con este hallazgo se demuestra que las alternativas laborales que implican el cambio de los límites de tiempo y espacio en una jornada laboral convencional condicionan el aplazamiento intencional de una actividad relacionada al

trabajo en los teleoperadores de la empresa Support service. En este aspecto se coincide O' Neill, et al. (2014) en los que fueron evaluados 94 personas de 2 diferentes empresas ubicadas en Canadá y se demuestra que existe una relación positiva y significativa entre las modalidades de trabajo flexible y procrastinación laboral, específicamente el cyberslacking.

Con respecto al teletrabajo se encontró que no existe influencia positiva y significativa en la procrastinación laboral, con este hallazgo se demuestra que el colaborador trabaja desde un local remoto mediante el uso de dispositivos tecnológicos y no condiciona el aplazamiento intencional de una actividad relacionada al trabajo en los teleoperadores de la empresa Support Service. En este aspecto se encuentra discrepancia con la investigación de Junça et al. (2022) en los que fueron evaluados 232 evaluados de 6 diferentes empresas de TI ubicadas en Lisboa, Portugal y se demuestra que los niveles de procrastinación están condicionados a la relación positiva y significativa del teletrabajo y el bienestar mediante los micro eventos diarios, es decir, si existe mayor procrastinación. Del mismo modo, se difiere con la investigación de Tuk (2012) en los que fueron evaluados 1246 trabajadores de ocho diferentes empresas de los Países Bajos, donde se evidenció que mediante la procrastinación laboral la relación entre el teletrabajo y el bienestar de los empleados, el hallazgo es relevante únicamente en el análisis de los teletrabajadores que realizan sus labores desde casa con una intensidad elevada ($\beta = -0,433$, sig=0,01).

CONCLUSIONES

- En primer lugar, al aceptarse la hipótesis general de la investigación se concluye que las modalidades de trabajo flexible influyen significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”
- En segundo lugar, al aceptarse la primera hipótesis específica se concluye que el horario flexible influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.
- En tercer lugar, al aceptarse la segunda hipótesis específica se concluye que la semana laboral comprimida influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.
- En cuarto lugar, al rechazarse la tercera hipótesis específica se concluye que el teletrabajo no influye significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.
- En quinto lugar, al aceptarse la cuarta hipótesis específica se concluye que el trabajo compartido influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la empresa considere implementar modalidades de trabajo flexible, como horarios flexibles y semanas laborales comprimidas, para abordar la procrastinación laboral entre los teleoperadores.
- Se recomienda el desarrollo de políticas organizativas que fomenten y respalden la implementación de horarios flexibles y semanas laborales comprimidas. Además de proporcionar pautas sobre cómo la empresa podría estructurar y comunicar estas políticas para maximizar su impacto positivo.
- Se sugiere la implementación de programas de entrenamiento para ayudar a los teleoperadores y a los supervisores a comprender y gestionar los desafíos asociados con el trabajo flexible, particularmente en relación con la procrastinación laboral. Además, se recomienda fomentar la sensibilización sobre la importancia de una gestión efectiva del tiempo, incluso en entornos de trabajo flexibles.
- Por otro lado, aunque la investigación no encontró una influencia significativa del teletrabajo en la procrastinación laboral, se sugiere una revisión continua de las políticas de teletrabajo para adaptarse a las necesidades cambiantes de los teleoperadores y la empresa.
- Finalmente, se recomienda la implementación de un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las modalidades de trabajo flexible en la reducción de la procrastinación laboral.

REFERENCIAS

- Albion, M. (2004). A measure of attitudes towards flexible work options. *Australian Journal of Management*, 29(2), 275-294.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/031289620402900207>
- Almonacid-Fierro, A., Vargas-Vitoria, R., Mondaca, J. y Sepúlveda-Vallejos, S. (2021). Prácticas profesionales en tiempos de pandemia Covid-19. *Retos*, 42, 162-171.
<https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/87353/64409>
- Ashoush, M. A., Abdelrahman, A., & Abulsaoud Ahmed Younis, R. (2015). Flexible work arrangements: Related topics and directions. Ashoush, Mohamed Ayman Abdel-Latif, Amal Abdelrahman Elsayed, and Raghda Aboulsaoud Younis." FLEXIBLE WORK ARRANGEMENTS: RELATED TOPICS AND DIRECTIONS." *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(2015), 36.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2726156
- Avery, C., & Zabel, D. (2000). *The flexible workplace: A sourcebook of information and research*. Bloomsbury Publishing USA.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=EJHDEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Avery+%26+Zabel,+2001+flexible&ots=3ToyJzwFzk&sig=cKHqEu8wR3b5mboeE6FNrbnAT2k&redir_esc=y#v=onepage&q=Avery%20%26%20Zabel%2C%202001%20flexible&f=false
- Banco Interamericano de Desarrollo (2022). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: la flexibilidad, ¿llegó para quedarse?* <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-la-flexibilidad-llego-para-quedarse>

- Bekele, A. L., & Mohammed, A. (2020). Effects of Flexible Working Arrangement on Job Satisfaction. *Business, Management and Economics Research*, 6(10), 135-145.
<https://ideas.repec.org/a/arp/bmerar/2020p135-145.html>
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. Cundinamarca: Pearson Educación
- Choudhary, S. (2016). A theoretical framework on flexible work schedules. *International Journal of Academic Research and Development*, 1(10), 08-14.
<https://www.multidisciplinaryjournal.in/assets/archives/2016/vol1issue10/1-10-12-714.pdf>
- Crowley, J. E., & Kolenikov, S. (2014). Flexible work options and mothers' perceptions of career harm. *The Sociological Quarterly*, 55(1), 168-195.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/tsq.12050>
- Cuadrado, S. (2021). Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en call center. *Seguridad y salud en el trabajo*, 106, 26-38.
- Collas, R. (2023). *Procrastinación laboral y autoeficacia profesional en trabajadores de modalidad remota en empresas del rubro comercial en Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de título Profesional, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/115784>
- Diener, E.D., Emmons, R.A., Larsen, R.J. and Griffin, S. (1985), “The satisfaction with life scale”, *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Ernst & Young (2022). *How to engage employees differently in a flexible working world*.
https://www.ey.com/en_vn/workforce/how-to-engage-employees-differently-in-a-flexible-working-world

- Escriba, V., Más, R., y Flores, E. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gaceta Sanitaria*, 15(2), 142–149. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911101715336>
- Fernández, F. A. (2011). Flexibilidad laboral: elementos teóricos-conceptuales para su análisis. *Revista de Ciencias Sociales* (CI), (26), 39-55. <https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>
- Field Experiment. *Journal of Health and Social Behavior*. 18 (4), 348-366. <https://doi.org/10.2307/2955344>
- Gabini, S. (2016). Trabajo flexible: Conceptualización y estado del arte del constructo. *Investigación administrativa*, 45(118). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000200005
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). On cyberslacking: Workplace status and personal internet use at work. *CyberPsychology & Behavior*, 11(3), 287-292. <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/cpb.2007.0146>
- Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, 41(1), 16-33. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0229>
- Goldberg, L., Johnson, J., Eber, H., Hogan, R., Ashton, M., Cloninger, C. et al. (2006). The international personality item pool and the future of public domain personality measures. *Journal of Research in Personality*, 40, 84–96. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2005.08.007>

- Grobler, P. & Bruyn, A. (2011). Flexible Work Practices (FWP) – An effective instrument in the retention of talent: A survey of selected JSE-listed companies. *South African Journal of Business Management* 42(4), 63-78.
https://www.researchgate.net/publication/267562103_Flexible_Work_Practices_FWP_-_An_effective_instrument_in_the_retention_of_talent_A_survey_of_selected_JS_E-listed_companies
- Gudep, V. (2019). An empirical study of the relationships between the flexible work systems (FWS), organizational commitment (OC), work life balance (WLB) and job satisfaction (JS) for the teaching staff in the United Arab Emirates (UAE). *International Journal of Management*, 10(5).
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3508697
- Guzmán M. y Rosales C. (2017) Validación de la escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS) al habla hispana.
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/2765>
- Hernández, C.. (2016). Flexibilidad laboral:¿ fin del trabajo permanente?. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(2), 250-265.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655392>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hill, E. J., Carroll, S. J., Jones, B. L., Buswell, L. A., Fackrell, T. A., & Galovan, A. M. (2011). Temporal workplace flexibility and associated work-life outcomes for professionals. *Creating Balance? International Perspectives on the Work-Life*

Integration of Professionals, 209-223.

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-16199-5_12

Jackson, L. , & Fransman, E.. (2018). Flexi work, financial well-being, work–life balance and their effects on subjective experiences of productivity and job satisfaction of females in an institution of higher learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-13.

<https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/sajems.v21i1.1487>

Junça Silva, A., Caetano, A., & Lopes, M. (2020). A working day in the life of employees: development and validation of the scale for daily hassles and uplifts at work. *A working day in the life of employees: development and validation of the scale for daily hassles and uplifts at work*, (2), 221-250. <http://hdl.handle.net/10071/20898>

Junça, A., Neves, P., & Caetano, A. (2022). Procrastination is not only a “thief of time”, but also a thief of happiness: It buffers the beneficial effects of telework on well-being via daily micro-events of IT workers. *International Journal of Manpower*.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJM-05-2022-0223/full/html>

Kröll, C., & Nüesch, S. (marzo, 2017). The effects of flexible work practices on employee attitudes: evidence from a large-scale panel study in Germany. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(9), 1505-1525.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2017.1289548>

Lim, V. & Chen, D. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?. *Behaviour & Information Technology*, 31(4), 343-353.

<https://doi.org/10.1080/01449290903353054>

Metin, U. B., Taris, T. W., & Peeters, M. C. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254-263.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886916307474>

Opeyemi, D. L., Isaiah, A. O., & Olugbenga, O. V. (2019). Effect of Total Quality Management (TQM) on Organizational Performance in ICT Firms (Staunton and Lycett Nig. Limited, Abuja). *International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology*, 15-27.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280->

[libre.pdf?1610185253=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-)

[disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[M_o.pdf&Expires=1699669579&Signature=QYW61bRdC~t19YgKF0BkNykZ2](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[I38vulwT8FvWuCKKIQi51OIFQcec~BvNRU65Bkg6iYVvmqC~3JYWvmXIU~](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[cxISLyJPkaLSr0T8XKJ55fOegspFI9j1gNIUEjSheP2cYW0s5R~Mh-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[IC6wOnvVO5MXVE8~2Uqbc-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[3nMvRGgJ1GKXEYX3xfotaT3aQ6ET3v0i~Efluw~5KWmtBs75gcRzz7Q4aCy](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[0~8ISHSkCUwx9IXdHMo6lG~~~QKxHGb9gu~P-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[hgZBhbDp9jZMQzLn0i2sqX903md2HqZR-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[o7UeHwZRlxEAZlfBfmLZa6Nz2kE9C7RjZchpRcTgBFoUVjHsqLZfUA_&Ke](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

[y-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65378331/5280-libre.pdf?1610185253=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Total_Quality_Management_TQ)

Organización Internacional del Trabajo (2023). *Flexible working hours can benefit work-life balance, businesses and productivity*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_864986/lang--en/index.htm

- O'Neill, T., Hambley, L., y Bercovich, A. (2014). Prediction of cyberslacking when employees are working away from the office. *Computers in Human Behavior*, 34, 291-298. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.02.015>
- Parisi, A. y Paredes, M. (2007). Diseño, Construcción y Validación de una Escala de Postergación Activa y Pasiva en el Ámbito Laboral. *Psicología – Segunda época*, 26(2), 31-58. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repsi/v26n2/v26n2a03.pdf>
- Paulsen, R. (2015). Non-work at work: Resistance or what? *Organization (London, England)*, 22(3), 351–367. <https://doi.org/10.1177/1350508413515541>
- Rahman, M. (2019). Impact of Flexible Work Arrangements on Job Satisfaction Among the Female Teachers in the Higher Education Sector. *European Journal of Business and Management*, 11(18), 97-107. https://www.researchgate.net/publication/340738573_Impact_of_Flexible_Work_Arrangements_on_Job_Satisfaction_Among_the_Female_Teachers_in_the_Higher_Education_Sector
- Rehman, M., & Siddiqui, D.. (2019). Relationship between flexible working arrangements and job satisfaction mediated by work-life balance: Evidence from public sector universities employees of Pakistan. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3510918
- Reilly, P. A. (1998). Balancing flexibility—meeting the interests of employer and employee. *European journal of work and organizational psychology*, 7(1), 7-22. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/135943298398934>
- Román, E. y Vásquez, R. (2023). *Estrés laboral y procrastinación en docentes de una Institución pública de la ciudad de Chiclayo en el marco de la educación virtual*,

2020 – 2021. [Tesis de título Profesional, Universidad Señor de Sipán].

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10772>

Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.

Saldaña, L. (2019). Flexibilidad de la jornada laboral para aumentar la productividad, Lima 2016-2018. *Cultura: Revista de la Asociación de Docentes de la USMP*, (33).

https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_33_flexibilidad-de-la-jornada.pdf

Steel, P. (2011). *Uitstelgedrag: waarom we lastige dingen voor ons uit schuiven en hoe we hiervan afkomen*. Ten Have.

Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Arequipa: BIOESTADISTICO EEDU EIRL.

Tsen, M., Gu, M., Tan, C., & Goh, S. (abril, 2021). Effect of flexible work arrangements on turnover intention: does job independence matter?. *International Journal of Sociology*, 51(6), 451-472.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00207659.2021.1925409?src=recs>
[ys](#)

Valdivia J. (octubre 2021) Procrastinación laboral y rasgos de personalidad en trabajadores de una entidad financiera en la región de Arequipa.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11425>

Vercelli, L. (2022). *La procrastinación y eficacia de gestión del trabajo remoto en el Banco de la Nación, 2022*. [Tesis de título Profesional, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101311>

- Yunis, Y. (2018). *Compromiso organizacional y procrastinación en docentes de instituciones educativas públicas de la zona "A" de San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de título Profesional, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26001>
- Tuk, B. (2012). *The influence of procrastination on the relationship between home-based telework and employee well-being*. [Tesis de maestría, Tilburg University].
<https://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=127212>
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of occupational Psychology*, 63(3), 193-210.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00521.x>

APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cómo influyen las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?	Determinar la influencia de las modalidades de trabajo flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	Las modalidades de trabajo flexible influyen positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	VI: Modalidades de trabajo flexible VD: Procrastinación laboral	Diseño: no experimental-transversal Enfoque: Cuantitativo Alcance: explicativo Población 92 teleoperadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Técnica de recolección de datos: Encuesta
¿Cómo influye el horario flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?	Determinar la influencia del horario flexible en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	El horario flexible influye negativa y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	Dimensiones de las modalidades de trabajo flexible <ul style="list-style-type: none"> - Horario flexible - Semana laboral, comprimida - Teletrabajo - Trabajo compartido 	Técnica de análisis de datos: tablas de frecuencia, análisis de fiabilidad, prueba de normalidad y regresiones
¿Cómo influye la semana laboral comprimida en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?	Determinar la influencia de la semana laboral comprimida en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	La semana laboral comprimida influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	Dimensiones de la procrastinación laboral <ul style="list-style-type: none"> - Soldiering - Cyberslacking 	
¿Cómo influye el teletrabajo en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?	Determinar la influencia del teletrabajo en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”.	El teletrabajo influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”		

¿Cómo influye el trabajo compartido en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”?	Determinar la influencia del trabajo compartido en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”	El trabajo compartido influye positiva y significativamente en la procrastinación laboral de los teleoperadores de la empresa “Support Service”		
--	---	---	--	--