

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

**'FRUSTRACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD DE LA CIUDAD DE PIURA –
2013'**

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

AUTOR

NAVARRO ORDINOLA, GABRIELA PAOLA

ASESOR

M SC. TORO REQUE, RUBÉN GUSTAVO

Piura, agosto de 2013

Dedicado a mis padres quienes me brindan siempre su apoyo incondicional, a Yadira Carrasco quien me guía desde el cielo, a mis familiares y cada una de las personas que me apoyaron a lo largo de la carrera universitaria.

Agradecimiento a Dios por ser parte de mi vida, a mis padres quienes han sido mi apoyo siempre a lo largo de mi formación personal y profesional, a mis asesores quienes me han guiado a cada paso de esta investigación, a la licenciada Témpera Lozada por el apoyo brindado contribuyendo a mi desarrollo profesional, y a Yadira Carrasco por ser mi estrella y luz desde el cielo.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, facultad de humanidades, escuela profesional de psicología, con el propósito de obtener el título personal de licenciado en psicología someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado:

"Frustración y ausentismo laboral en colaboradores administrativos de una universidad de la ciudad de Piura, 2013"

El presente estudio tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre las variables de frustración laboral y ausentismo laboral en colaboradores administrativos de una universidad de la ciudad de Piura, 2013.

Con la convicción que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias instructivas que me brinde por la investigación.

Piura, agosto de 2013

Gabriela Paola Navarro Ordínoza

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
INDICE DE CONTENIDO	V
INDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación.....	17
1.1.4. Antecedentes.....	17
A) Internacionales.....	17
B) Nacionales.....	20
1.1.5. Objetivos.....	20
1.1.5.1. General.....	20
1.1.5.2. Específicos.....	21
1.2. MARCO REFERENCIAL	21
1.2.1. Marco teórico.....	21
A) Frustración Laboral.....	21
B) Ausentismo laboral.....	38

2. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1. Hipótesis.....	49
2.1.1. General.....	49
2.1.2. Específica.....	49
2.2 Variables.....	48
2.2.1. Definición conceptual.....	49
2.2.2. Definición operacional.....	50
2.3 Metodología.....	50
2.3.1. Tipo de estudio.....	50
2.3.2. Diseño.....	51
2.4 Población y muestra.....	52
2.5 Método de investigación.....	52
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.6.1. Técnica.....	52
2.6.2. Instrumentos.....	53
2.7. Métodos de análisis de datos.....	60
3. RESULTADOS	61
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
5. CONCLUSIONES	75
6. SUGERENCIAS	77
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
8. ANEXOS	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Relación existente entre las variables de frustración laboral y ausentismo laboral.....	62
Tabla 02: Análisis correlacional entre las variables Frustración Laboral y Ausentismo Laboral en Colaboradores Administrativos de una Universidad de la Ciudad de Piura-2013.....	63
Tabla 03: Distribución de Colaboradores Administrativos de una Universidad de la Ciudad de Piura, según los niveles de Frustración Laboral.....	64
Tabla 04: Distribución de Colaboradores Administrativos de una Universidad de la Ciudad de Piura, según los niveles de Ausentismo Laboral.....	65
Tabla 05: Análisis correlacional entre los indicadores de Frustración y Ausentismo Laboral en los Colaboradores Administrativos de una Universidad de la Ciudad de Piura-2013.....	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre las variables frustración laboral y ausentismo laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad de la ciudad de Piura, se trata de un estudio descriptivo correlacional, donde la población muestral fue de 108 colaboradores administrativos de una Universidad de la ciudad de Piura, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Frustración Laboral y la Escala de Ausentismo Laboral, el diseño de investigación fue no experimental, transaccional o transversal, los resultados generales revelaron la existencia de una relación significativa de (0,03) entre ambas variables un nivel de ($p < 0.05$). Por otro lado se encontró también una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la mayoría de los indicadores de las dos variables estudiadas en esta investigación.

Palabras claves: Escala de Frustración Laboral y Escala de Ausentismo Laboral.

ABSTRACT

The present research aimed to demonstrate the relationship between work variables and absenteeism frustration in a university administrative employees of the city of Piura, is a descriptive correlational study, where the sample population was 108 employees administration of the city University of Piura, the instruments used were Frustration Scale Scale Work Absenteeism and Labor, the research design was non-experimental, cross-sectional or overall results revealed the existence of a significant relationship (or 0.03) between both variables level ($p < 0.05$). On the other hand it was also found a statistically significant ($p < 0.05$) between most of the indicators of the two variables studied in this research.

Keywords: Frustration Scale Scale Labor and Workforce Absenteeism.