

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

**Expectativas Laborales y Desgaste Profesional en una
Empresa de Recursos Humanos – Piura**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Br. FRANKLIN IOMAR RODRIGUEZ ESPINOZA

ASESORES:

Mag. RUBÉN TORO REQUE

Lic. MIGUEL ANGEL SALDAÑA MENDOZA

PIURA – PERÚ

2013

**EXPECTATIVAS LABORALES Y DESGASTE
PROFESIONAL EN UNA EMPRESA DE RECURSOS
HUMANOS – PIURA**

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre María.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Javier.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares.

A mi hermano Renny por ser el ejemplo de un hermano mayor y del cual aprendí aciertos y de momentos difíciles; a mis tíos que nunca dejaron de verme como un hijo más, y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

A mis maestros.

Lic. Rubén Toro Reque por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; al Lic. Miguel Ángel Saldaña por su apoyo ofrecido en este trabajo y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A mis amigos.

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos.

Finalmente a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado calificador.

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: “Expectativas Laborales y desgaste Profesional en una empresa de Recursos humanos – Piura 2013”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

El presente estudio tiene como objetivo identificar la relación significativa en los colaboradores de una empresa de Recursos Humanos en referencias a sus Expectativas Laborales y el Desgaste Profesional que mantienen de acuerdo al tiempo de permanencia en su organización.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Atentamente.

Br. Franklin Iomar Rodríguez Espinoza

ÍNDICE

CARATULA	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1.1. Realidad Problemática	18
1.1.2. Formulación del Problema	21
1.1.3. Justificación	21
1.1.4. Antecedentes	22
1.1.5. Objetivos	27
1.1.5.1. General	27
1.1.5.2. Específico	27
1.2. MARCO REFERENCIAL	29
1.2.4. Marco Teórico	29
1.2.5. Marco Conceptual	46
2.MARCO METODOLÓGICO	48
2.1. Hipótesis	48
2.1.1. General:	48
2.1.2. Específicas	48
2.2. Variables	49
2.2.1. Definición Conceptual	49
2.2.2. Definición operacional	50
2.3. Metodología	52

2.3.1. Tipos de estudio:	52
2.3.2. Diseño:	52
2.4. Población y muestra	53
2.5. Método de investigación	53
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.7. Métodos de análisis de datos	61
3.RESULTADOS	63
4.DISCUSIÓN	84
5.CONCLUSIONES	91
6.SUGERENCIAS	93
7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
8.ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Análisis correlacional entre Expectativas laborales y desgaste profesional en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	63
TABLA 2: Análisis correlacional entre Expectativas laborales y desgaste profesional.	64
TABLA 3: Análisis correlacional entre Esfuerzo – Desempeño y Agotamiento Emocional en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	65
TABLA 4: Análisis correlacional entre Esfuerzo – Desempeño y Agotamiento Emocional.	66
TABLA 5: Análisis correlacional entre Esfuerzo – Desempeño y Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	67
TABLA 6: Análisis correlacional entre Esfuerzo – Desempeño y despersonalización.	68
TABLA 7: Análisis correlacional entre Esfuerzo – Desempeño y Realización Personal en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	69
TABLA 8: Análisis correlacional entre Esfuerzo – Desempeño y Realización Personal.	70
TABLA 9: Análisis correlacional entre Desempeño – Recompensa y Agotamiento Emocional en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	71
TABLA 10: Análisis correlacional entre Desempeño – Recompensa y Agotamiento Emocional	72
TABLA 11: Análisis correlacional entre Desempeño – Recompensa y Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	73

TABLA 12: Análisis correlacional entre Desempeño – Recompensa y Despersonalización	74
TABLA 13: Análisis correlacional entre Desempeño – Recompensa y Realización Profesional en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	75
TABLA 14: Análisis correlacional entre Desempeño – Recompensa y Realización Profesional	76
TABLA 15: Análisis correlacional entre Recompensa – Metas Personales y Agotamiento en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	77
TABLA 16: Análisis correlacional entre Recompensa – Metas Personales y Agotamiento	78
TABLA 17: Análisis correlacional entre Recompensa – Metas Personales y Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	79
TABLA 18: Análisis correlacional entre Recompensa – Metas Personales y Despersonalización	80
TABLA 19: Análisis correlacional entre Recompensa – Metas Personales y Realización Profesional en los trabajadores de una empresa de Recursos humanos - Piura.	81
TABLA 20: Análisis correlacional entre Recompensa – Metas Personales y Realización Profesional	82

RESUMEN

Según diversos autores, un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad percibida, conduciría a un bucle de experiencias laborales insatisfactorias, sentimientos no placenteros y consecuencias negativas de diversa índole. Sin embargo las expectativas, como variable cognitiva que interviene en el proceso de desgaste profesional, han sido escasamente investigadas. El objetivo de esta tesis es estudiar la relación entre las expectativas laborales y consecuencias tanto positivas (satisfacción, interés y compromiso) como negativas (niveles de rendimiento laboral, afectación socio – familiar, dolores de cabeza e insomnio) en el trabajo.

Palabras clave: AGOTAMIENTO PROFESIONAL, ESTRÉS PSICOLÓGICO, MOTIVACIÓN, FRUSTRACIÓN, LUGAR DE TRABAJO, SALUD LABORAL.

ABSTRACT

According to several authors, an imbalance between job expectations and perceived reality led to a loop of unsatisfied job experiences, unpleasant feelings and different kind of negative consequences. However, job expectations, as a cognitive variable that interfere in the burnout process, are hardly investigated. The main aim of this research is the relationship between job expectations and consequences on work-settings considering both positive (satisfaction, motivation and commitment) and negative ones (levels of job performance, socio-relative affectation, headache, and insomnia) in the work.

Keywords: BURNOUT, PROFESSIONAL; STRESS, PSYCHOLOGICAL; MOTIVATION; FRUSTRATION; WORKPLACE; HEALTH PERSONNEL.