

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVELES DE FRUSTRACIÓN EN PILOTOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA  
DIRECTA POR CATÁLOGO, DEBIDO A LA FALTA DE CONVIVENCIA FRECUENTE CON  
SUS FAMILIAS."  
TESIS DE GRADO**

**STEPHANIE GONZÁLEZ GARCÍA**  
CARNET 11318-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVELES DE FRUSTRACIÓN EN PILOTOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA  
DIRECTA POR CATÁLOGO, DEBIDO A LA FALTA DE CONVIVENCIA FRECUENTE CON**

**SUS FAMILIAS."**  
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**STEPHANIE GONZÁLEZ GARCÍA**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

### **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

### **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ

### **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. JOSÉ ROBERTO ARRIAZA CASTRO

Guatemala, 10 de diciembre de 2015

Señores

Consejo de Facultad de Humanidades

Universidad Rafael Landívar

Presente

Estimados Señores de Consejo:

Por este medio me permito someter a su consideración el trabajo de tesis de la estudiante **STEPHANIE GONZÁLEZ GARCÍA**, carné No. **1131810** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: **Niveles de frustración en pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, debido a la falta de convivencia frecuente con sus familias.**

He revisado el trabajo de investigación y considero que llena satisfactoriamente los requisitos establecidos por la Facultad.

En espera de una resolución favorable,

Cordialmente,



Mgtr. Mario Rodríguez

Asesor



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 051241-2016

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante STEPHANIE GONZÁLEZ GARCÍA, Carnet 11318-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05627-2016 de fecha 14 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"NIVELES DE FRUSTRACIÓN EN PILOTOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DIRECTA POR CATÁLOGO, DEBIDO A LA FALTA DE CONVIVENCIA FRECUENTE CON SUS FAMILIAS."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 15 días del mes de enero del año 2016.



*Irene Ruiz Godoy*  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **Agradecimiento**

**A Dios,** Por sus bendiciones de día a día y principalmente por ser mi guía y ayudarme a lograr mis metas profesionales y personales.

**A mis papas,** Por su apoyo incondicional, sus profundas enseñanzas, por creer en mí, mostrando motivación y alegría por los resultados obtenidos.

**A mis Hermanas,** Por la muestra de cariño, y por ser mujeres ejemplares, por sus consejos y enseñanzas.

**A mi Novio,** Por estar conmigo en todo momento, apoyándome en esta etapa de mi vida, y por la gran ayuda cuando siempre lo necesité.

**A mis Cuñados,** Por apoyarme en este proceso, y ayudarme cuando más lo necesite.

**A mis amigas,** por estos años de amistad, por ser parte de mi vida y haber hecho de esta etapa una de las mejores experiencias.

## ÍNDICE

I. Introducción.....	1
II. Planteamiento del problema.....	22
2.1 Objetivos .....	23
2.1.1 Objetivo general.....	23
2.1.2 Objetivos específicos.....	23
2.2 Elemento de estudio.....	24
2.3 Definición .....	24
2.3.1 Definición conceptual:.....	24
2.3.2 Definición operacional: .....	24
2.4 Alcances y límites .....	25
2.5 Aporte .....	26
III. Método .....	28
3.1 Sujetos .....	28
3.2 Instrumento.....	29
3.3 Procedimiento.....	32
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	33
IV. Presentación de Resultados .....	35
V. Discusión de Resultados .....	40
VI. Conclusiones .....	44
VII. Recomendaciones .....	45
VIII. Referencias.....	46

## ANEXOS

## Resumen

La presente investigación de tipo descriptiva tuvo como objetivo identificar cuáles son los niveles de frustración en pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, debido a la falta de convivencia frecuente con sus familias.

Para obtener los resultados se aplicó una encuesta de tipo Likert con 25 preguntas y 5 indicadores diseñada para este estudio; los indicadores evaluados fueron motivación, percepción del desempeño, presión familiar, convivencia familiar y conductas personales. La encuesta fue aplicada a un universo a 25 pilotos de la empresa.

Los resultados mostraron que el nivel de frustración en los pilotos se encuentra bajo con una media de 41.46. El 56% de ellos está en este nivel, mientras que el 44% de los sujetos se encuentra en un nivel medio.

De acuerdo con lo anterior se recomendó la aplicación de un taller “El trabajo y mi familia” que fue diseñado específicamente para esta investigación.



## **I. Introducción**

En Guatemala se estima que la mayoría de personas que trabajan como pilotos aceptan trabajar en jornadas extensas, lo cual les impide la convivencia familiar.

El propósito de la presente investigación es establecer los niveles de frustración en personas que trabajan como pilotos en una empresa de venta directa por catálogo, debido a que tienen que realizar viajes para entregar producto en el perímetro de la ciudad capital y el interior del país, y el tiempo que esto les ocupa no les permite convivir con sus padres, hijos, conyugue o hermanos ya que trabajan entre 75 a 100 horas extras al mes.

El nivel de frustración en estas personas, algunas veces podría causar un estado de tristeza o depresión, cuya intensidad dependerá del nivel de esta; en otros casos podrían reaccionar incluso agrediendo a personas, en cualquier caso, podrían afectar su desempeño laboral.

La presente investigación ofrece un aporte valioso a la empresa de venta directa por catálogo que cuentan con pilotos, debido a que los resultados les permitirá tomar acciones que reduzcan la posible frustración en ellos.

Para iniciar el tema, se presentan algunos estudios previos relacionados con el mismo. Dentro de las investigaciones nacionales, relacionadas con el elemento de estudio, Niveles de frustración se encuentra Sosa (2007), cuya tesis experimental tuvo como objetivo investigar la influencia de las emociones en el desempeño laboral, tomando en cuenta distintos puntos en la vida de una persona, entre ellos el ámbito familiar y laboral. Para llevar a cabo la investigación participaron 63 sujetos, 40 de género masculino y 23 femenino, entre 18 y 46 años de edad, a quienes se les hizo un interrogatorio sistemático con base a cuestionarios y observación directa para la recolección de información. Con los resultados pudo comprobarse que las emociones influyen significativamente en el desempeño laboral, sin embargo el grado en el que influyen las emociones en el trabajo dependerá de cómo manejen las personas estas. También se obtuvo que las mismas influirán en el desempeño laboral cuando las personas no se sienten motivadas, por lo tanto estarán más susceptibles a que sus emociones influyan negativamente en su desempeño laboral. Para lo mencionado anteriormente se recomendó incrementar el liderazgo y motivación de los trabajadores para que puedan sentir confianza y seguridad y puedan enfocarse en sus proyectos, actividades y productividad en el trabajo.

Ramírez (2010), en su tesis que tuvo como objetivo identificar qué factores psicosociales aumentan el estrés laboral y de qué manera afecta el desempeño laboral y motivación de los trabajadores. Para llevar a cabo la investigación participaron 22 trabajadores del área de nóminas del departamento de recursos humanos de una empresa nacional que se dedica a la elaboración y distribución de alimentos y bebidas

de Guatemala, a los sujetos se les aplicó un cuestionario estilo Likert que cuenta con 32 preguntas cerradas y como segundo instrumento se utilizó la observación directa. Dentro de los resultados se encontró que existen factores psicosociales que afectan a los trabajadores tales como realizar trabajos y tareas difíciles y estar en largos turnos de trabajo, esto causa falta de motivación en los trabajadores y estrés laboral. Se recomienda que se promuevan programas que ayuden a prevenir el estrés en los trabajadores de tal manera que se mantengan satisfechos en el trabajo que realizan y motivados al mismo tiempo.

Por otro lado, Noriega (2012), en su tesis su objetivo fue determinar el ambiente laboral de los pilotos de transporte de combustible de la empresa ADIME, S.A. Debido a las largas jornadas de trabajo y turnos nocturnos de los pilotos se buscó determinar si estos difíciles turnos de trabajo influyen negativamente en el ambiente laboral y la vida personal de los pilotos, resaltando que uno de los aspectos que se evaluaron y se ven afectados son el equilibrio entre el trabajo y la familia. Para la realización de la investigación participaron 30 sujetos varones, quienes fueron evaluados por medio de entrevistas y una encuesta que se diseñó especialmente para la empresa. Dentro de los resultados se observó que el equilibrio entre la familia y el trabajo resultó bajo, ya que los pilotos viven en los predios en días laborales por lo que van con sus familias únicamente el día de descanso y en el caso que vivan en el interior del país visitan a sus familias cada 15 días, lo que causa que algunos no son tomados en cuenta dentro de las actividades familiares, además de otros problemas familiares. Se recomendó que se organicen los horarios de trabajo de los pilotos de tal

manera que les permita convivir con sus familias al menos una vez por semana, ya que la familia resulta ser lo más importante en la vida de todos.

También, Cruz (2013), en su tesis de tipo descriptivo tuvo como objetivo investigar los principales factores de estrés en padres jóvenes adultos que estudian y trabajan al mismo tiempo. En la investigación participaron 25 sujetos entre 20 y 35 años de edad masculino y femenino de la Universidad Rafael Landívar, quienes contestaron a un cuestionario con 20 indicadores que pudo interpretar el grado de estrés que causa cada indicador en los padres. Los principales resultados mostraron que los padres jóvenes adultos se sienten con mayor estrés en cuanto a que se enferme alguien en su familia, el no tener tiempo para compartir con sus hijos o que algún miembro de la familia sufra un accidente y no tener tiempo libre para estar presente. En conclusión en un alto porcentaje se obtuvo que los padres jóvenes adultos se ven afectados al no tener tiempo disponible para convivir con sus familiares o realizar otras actividades. También se concluyó que a los padres les afectan el hecho de poder ser víctimas de un asalto y cumplir con el presupuesto de los gastos. Se recomendó que los padres planteen estrategias personales para encontrar un equilibrio entre su vida personal y laboral.

Finalmente, Lima (2014), en su tesis de tipo descriptiva tuvo como objetivo determinar los estresores más relevantes que se presentan en el desarrollo de las actividades de ruta en un grupo de pilotos de cabezal de una organización de transporte pesado estableciendo así de qué manera afecta la familia a los pilotos de la

empresa. Para llevar a cabo la investigación participaron 40 pilotos mayores de 25 años de edad que llevaban al menos 2 años en la empresa. Los sujetos contestaron a un cuestionario de 40 preguntas utilizando una escala de Likert, realizada por el autor de la investigación para recabar la información necesaria. Según los resultados se obtuvo que la familia es uno de los factores que más causa estrés en los pilotos ya que por los horarios de trabajo y largas rutas pasan un tiempo muy reducido con sus familias y no en las actividades de esta, afectando así la relación con las mismas. Para esto se recomendó realizar capacitaciones que ayuden a los pilotos a evitar el estrés dentro del área laboral y personalmente.

Respecto a los estudios internacionales, se encontraron distintas investigaciones que varios autores han expuesto, para comenzar, Retamales, Behn y Merino (2003), en Chile realizaron un estudio descriptivo relacional de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la percepción del funcionamiento familiar de los trabajadores y padres de familia al mismo tiempo con sistema de horario de turnos rotativos de una empresa en Talcahuano. Para realizar el estudio participaron 142 familias para reunir la unidad de análisis. Los sujetos de estudio contestaron una entrevista y se aplicó una encuesta estandarizada a cada uno. Los resultados demostraron que el funcionamiento familiar no se ve altamente afectado y que se sienten satisfechos con sus trabajos ya que sienten estabilidad económica y cuentan con servicios de salud siendo esto en el caso del padre y el hijo, ya que en la madre que se desarrolla mayormente dentro del hogar, pasa más tiempo sola lo que limita sus expectativas causándole insatisfacción.

Para ello se recomendó terapias familiares que ayuden a resolver de manera adecuada los conflictos que se presenten en cada familia.

Por otra parte, Barrientos y Suazo (2007), en Chile realizaron un estudio descriptivo transversal que tuvo como objetivo investigar la calidad de vida de enfermeras hospitalarias. Para llevar a cabo el estudio participaron 126 profesionales de enfermería de un hospital público en Bio de Chile, de los 126 profesionales 11 de ellos eran de género masculino y 115 de género femenino. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario semi estructurado elaborado por una autora del estudio, dicho cuestionario evaluó los factores que podían influir en la calidad de vida de los sujetos de estudio tales como edad, relación de pareja, hijos, familiares, sistema de horario de trabajo, entre otros. Además, el otro instrumento utilizado fue la escala de calidad de vida WHOQOL-BREF de la OMS. Dentro de los resultados de la investigación se obtuvo que los horarios nocturnos de las enfermeras interfieren en la convivencia con sus familias y amigos, y al tener un espacio libre sienten prioridad de brindarle ese tiempo a sus familias lo que reduce aún más la posibilidad de tener tiempo para ellas o ellos mismos. También se encontró que las enfermeras sienten frustración y culpa al no poder estar totalmente presente en el crecimiento de sus hijos. Por lo tanto, se recomendó que de alguna manera reorganicen sus horarios de manera que puedan convivir más tiempo con sus hijos en actividades recreativas que les permita también relajarse personalmente.

También Feo (2007), en la Universidad Javeriana de Colombia elaboró su trabajo de grado de tipo descriptivo que tuvo como objetivo determinar cómo influye el trabajo por turnos en la salud y cómo afecta la calidad de vida de los trabajadores. Para llevar a cabo la investigación se realizó una búsqueda en distintas bases de datos en internet utilizando palabras claves que ayudaran a encontrar información relacionada al tema de investigación, seleccionando así 23 estudios de investigación de los cuales 19 fueron estudios transversales, uno experimental, uno de cohorte, uno de casos y controles y uno de revisión bibliográfica. En los resultados se observó que a consecuencia del horario rotativo, por turnos y trabajos nocturnos surgen trastornos musculares y esqueléticos y problemas de sueño y los aspectos que más afectados se ven es la convivencia familiar y con las amistades de los trabajadores ya que las relaciones de pareja se ven alteradas, no tienen tiempo para compartir con sus familias lo que produce un descuido o abandono de las actividades en el hogar. Se recomendó que se reorganicen los sistemas y horarios de trabajo de manera que los empleados puedan acercarse y convivir un tiempo considerable con su familia y amistades.

Por otro lado Sánchez (2011). en la Universidad Abierta Interamericana de Argentina en la sede de Rosario, realizó la tesis de tipo correlacional con el objetivo de determinar cuál es la relación de las situaciones que se perciben como estresantes y el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral de los trabajadores de una industria cerealera. En la investigación participaron 64 trabajadores de ambos sexos que contestaron a tres cuestionarios distintos, el primer cuestionario se utilizó para evaluar situaciones estresantes en el trabajo y su relación con la empresa, jefes y

compañeros de trabajo. El segundo cuestionario fue de J.M. Peiró y J.L. Meliá que evalúa las situaciones laborales que causan satisfacción o insatisfacción. Por último el cuestionario de BIEPS-A de M. Casullo que evalúa el bienestar psicológico en adultos de manera individual. Dentro de los resultados se obtuvo que los factores que causan mayor estrés son la “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”. También se obtuvo que los trabajadores que tienen menos satisfacción laboral presentan mayor estrés y los trabajadores con bienestar psicológico desarrollan un menor nivel de estrés. Para prevenir esto se recomendó el tratamiento psicológico, talleres de motivación y organizar sus actividades laborales.

Finalmente, Figueroa, Mariñan, Martínez y Norambuena (2012) en la Universidad de Concepción de Chile, realizaron la tesis de tipo cuantitativo el estudio tuvo como objetivo investigar el conflicto de la relación entre la familia y el trabajo. Para llevar a cabo la investigación participaron 125 trabajadores de ambos géneros con hijos menores de 18 años. A los sujetos se les aplicó una encuesta que elaboraron los investigadores e incluyeron la escala WOPLIC y la escala de relaciones de familia para medir el nivel de conflicto entre el trabajo y la familia. Dentro de los resultados se obtuvo que los trabajadores aunque intenten mantener separado el ámbito laboral del familiar no siempre es posible, ya que una cosa se ve afectada por la otra. Se recomendó terapias psicológicas que ayuden a los trabajadores a la solución de los conflictos que puedan afectar su desempeño laboral o su vida personal.



Como se pudo observar en las investigaciones, la convivencia familiar es fundamental para el equilibrio tanto personal como laboral de las personas. Para continuar profundizando el tema, a continuación se desarrollan las principales teorías al respecto.

## 1.1 Frustración

Se comenzará por indicar que para Dunjó (2011). la frustración es todo aquel sentimiento que se origina cuando lo que se propone no se lleva a cabo o no se logra conseguir. Esto puede provocar que sentimientos como furia, ansiedad, tristeza, etc. se presenten como un comportamiento negativo y sobre todo genere frustración al sujeto. Aún así es importante recordar que las emociones que se consideran como negativas, también pueden ser importantes en la vida diaria de cualquier individuo.

La frustración se expone, no es un sentimiento. Muchos individuos consideran erróneamente que esta significa fracaso, dado a ello se debe diferenciar claramente la tolerancia a la frustración con el fracaso.

En los primeros años de vida de cada sujeto, se cree que todo es como se quiere, que siempre se merece lo mejor y que puede tener cuando se quiere. Se acostumbró a no ser paciente, ya que no se desarrolló esa importancia por los demás y ser servicial con los mismos. Conforme pasan los años, cuando se aprende a tolerar la frustración, se pueden guardar sentimientos de inconformidad por los límites que se imponen: cuando se es niño no se conocen los límites, no se puso en práctica la tolerancia a la frustración, ya que los padres siempre estaban pendientes de todo lo que se les pedía y que la impaciencia no fuera expuesta, quizás incluso por comodidad de ellos. (Dunjó)

Eliminar los sentimientos de inconformidad, no es solo llevar a cabo lo más fácil con tal de satisfacer dicha inconformidad, sino de pensar tanto a mediano plazo como a largo plazo. Por ende si no se toman en cuenta estos aspectos, habrá desmotivación y apatía de los proyectos; dejando a un lado la importancia de la satisfacción a largo plazo y prestando mayor atención a la satisfacción del corto plazo.

Según Dunjó para poder manejar la tolerancia a la frustración, debe existir un aprendizaje que debe de ser constante, con paciencia y voluntad propia para lograrlo. Si no se pone en práctica dicha tolerancia en cualquier situación que se presente, los resultados no solo pueden provocar estrés sino también insatisfacción y falta de motivación. La vida de las personas que logran tolerar la frustración, es más relajada, paciente y sobre todo motivada. Así también se logran encontrar soluciones para la resolución de problemas dando como resultado proyectos efectivos.

Por otro lado Rizo (2012), dice que la frustración se presenta cuando los sujetos no logran alcanzar sus metas u objetivos. Este sentimiento puede provocar el bloqueo de originalidad y superación personal. Las emociones que están ligadas a este sentimiento son provocadas por el instante vivido; si este es negativo se presentará la ineficiencia, fracaso y negativismo. La única limitante que se presenta para la realización de los proyectos y sueños, es el propio sujeto y su mente. Es decir, que el único responsable de que se puedan llevar a cabo las metas personales es el mismo; por lo que se necesita de una actitud positiva, ilusión y espíritu emprendedor.

Aceptar la realidad de la vida actual, puede dar un resultado de cambio, ya que esto hará que la frustración sea eliminada. Es decir aceptar lo que no se pudo lograr, será un paso para practicar la tolerancia.

Para finalizar, Terrón (2012) propone que los elementos que son creados por la frustración pueden ser por la actitud y forma de ver la vida de cada sujeto. Puede que para alguien le afecte el no haber cumplido con su meta pero puede que para otro lo considere de una forma más tranquila.

Por otra parte, se estima que el entorno actual exige tener una calidad de vida alta o con comodidades, motivando a las personas a mantener este estatus a cualquier costo, incluso sacrificando a la familia. Sin embargo, esto puede derivar en una frustración, ya que la exigencia que se requiere para cumplir con esta calidad y comodidades es demandante. Se considera que las sociedades evolucionadas son las más afectadas por este tipo de situaciones, mientras que las sociedades sencillas son menos propensas a vivir este tipo de frustración por exigencia. Dado a esto, la motivación llega a ser un papel fundamental para contrarrestar la frustración de la persona y actúa de forma positiva.

## **1.2 La motivación**

González (2006) menciona que el sentimiento de motivación puede ser tanto externo como interno; todo depende cómo el individuo lo necesite para su actividad. En

cualquier empresa se puede observar que aunque se tengan las mismas condiciones laborales, algunos colaboradores tienen un desempeño alto mientras que otros no. La motivación dentro de una organización, brinda beneficios para que sus miembros logren cumplir los objetivos con alegría.

A lo largo de los años han surgido teorías sobre la motivación, para poder dar una explicación de la productividad en la empresa. Las mismas se pueden clasificar en dos grupos importantes de acuerdo a González:

Las centradas en el contenido: en ellas se ven los factores que pueden influir en la motivación del sujeto al momento de llevar a cabo sus actividades. Dichos factores pueden ser la satisfacción tanto personal como laboral, el ambiente de trabajo y sus condiciones o los beneficios monetarios que se pueden obtener, y claro con ello un mejor estatus y comodidades.

Por otro lado están las teorías centradas en el proceso: estas tienen como base analizar los métodos que el colaborador lleva a cabo en su trabajo y como estos influyen en sus acciones. También son conocidas como las Teorías Instrumentales, ya que a través de ellas se encuentra una definición de los comportamientos que presentan los sujetos cuando consiguen sus objetivos.

Por su parte Fuster (2007), expone que la motivación es el estado de ánimo que impulsa al individuo para lograr las metas u objetivos. Sobre esta base, algunas

empresas utilizan como herramienta de motivación para los colaboradores la inteligencia emocional y así logran compensar las necesidades del mismo. El colaborador que dice estar motivado, se muestra positivo al realizar sus funciones y tareas. En otras palabras, el empleado que presenta la conducta citada anteriormente está en el lugar adecuado con la conducta adecuada.

En un ambiente laboral según Fuster se pueden encontrar diversos acontecimientos en donde la motivación juega un papel importante, por ejemplo:

- **La motivación propia (auto-motivación):** el trabajador se considera auto-suficiente y es consciente de sus competencias para lograr los proyectos.
- **Transferida por los líderes:** se refiere a la capacidad que tienen los jefes de administrar sus equipos de trabajo.
- **El flujo de comunicación:** los jefes mantienen una comunicación fluida, en donde las instrucciones son giradas de forma clara al igual que los objetivos a alcanzar.
- **El entorno laboral motivado:** la empresa es la responsable de que en la cultura esté la base que el personal sea lo más importante. Considerando cada factor que pueda influir en la vida social de cada colaborador.

### **1.3 Desempeño laboral**

Como se ha mencionado, la motivación es un factor que determina aquello que impulsa a un sujeto a cumplir con sus metas, lo cual de alguna manera se ve reflejado en su desempeño dentro de la organización y en sus relaciones personales.

Según López (2006) el desempeño laboral es implementado y manejado por las empresas que se dedican a la productividad, y que dependen de este para su crecimiento. Por el lado del colaborador, se toma como las metas que se necesitan que se alcancen día a día en su puesto de trabajo. El desempeño está ligado al perfil del puesto; por lo que la disciplina, las características del sujeto y ámbito donde vive son algunos de los elementos que se toman en cuenta al momento de medir el desempeño de un sujeto.

Martínez (2003) menciona que la satisfacción personal del trabajador está unida a la forma en el que el mismo alcance sus objetivos y responsabilidades del puesto; lo que hace que estos factores sean su principal representación del desempeño laboral. Si se tiene una buena comunicación entre el jefe y el subordinado y viceversa cabe la posibilidad que se detecten las ineficiencias de las responsabilidades del sujeto a tiempo y no llegue a afectar en su desempeño en la organización.

Los factores pueden ser varios de acuerdo a sus necesidades tanto personales como organizacionales. Ante ello, se puede decir que si un sujeto está afectado por

factores personales como la falta de convivencia familiar, se puede reflejar en su rendimiento laboral.

### **1.3.1 Percepción del desempeño laboral**

Montero y Raffo (2013) exponen que hoy las empresas prestan más importancia a la percepción que tienen los colaboradores respecto a su desempeño ya que ello les puede permitir que sus objetivos estén más claros y logren alcanzar las metas que la empresa les pone.

Cada sujeto tiene distintas formas de ver lo que está pasando en su medio, ya sea familiar, social o laboral; ya que las experiencias vividas en el pasado, han dejado experiencias en ellos, lo que lleva a crear una percepción de cada situación que se presenta en la vida diaria del mismo.

Estas, de acuerdo al autor, pueden ser:

**Subjetivas:** cuando se hace hincapié en cómo el sujeto responde ante un estímulo, es decir, la forma en que piensa, interpreta y expresa su propio punto de vista. Cada sujeto presenta una reacción diferente ante las circunstancias que se presentan.

**Selectivas:** en donde no todo puede ser percibido a la vez, por lo que se concentran específicamente en una función.



**Temporal:** cuando la percepción es a corto plazo, ya que las experiencias que se van adquiriendo en el transcurso del tiempo van uniéndose con nuevas experiencias, sustituyendo de esta manera las memorias adquiridas en el pasado.

Por lo tanto, la percepción depende del estado de ánimo del sujeto, y su actitud dará paso a cómo la vean los demás y cómo se ve a sí misma. Es por eso que se considera que el estado de ánimo influye de tal manera que puede ser un factor importante dentro del ámbito familiar.

#### **1.4 Presión familiar**

En este sentido, López y Acerda (2003) indican que en todo sujeto que tenga un hogar formado, es algo que influye de forma trascendental en su vida personal. Convirtiéndose en algo importante en la vida laboral del mismo y en el cumplimiento de sus objetivos del puesto. Según la situación que viva en su vida personal, ya sea por ser el único proveedor del hogar o ser madre soltera u otra condición; son algunos factores que pueden producir presión familiar sobre el colaborador de una empresa y afectar el desempeño del mismo. Hoy en día las organizaciones no pueden seguir ignorando este tipo de situaciones, ya que no solo afectan al colaborador sino que también a la productividad de las mismas. Por ello, el desempeño y la armonía familiar pueden verse afectadas si existe una división entre ambas, ya que el tiempo es dedicado a trabajar y no al atender las responsabilidades familiares o viceversa.

Cabo (s.f.), comenta que los padres viven situaciones en donde sus familiares no muestran apoyo hacia su vida laboral, por lo contrario muestran una actitud incomprensiva hacia ellos. Ejerciendo una presión que forma el factor más significativo que afecta el rendimiento laboral y sobre todo la motivación personal. Agrega que el mayor temor de los colaboradores en una organización no es el hecho de no tener vida social, sino el alejamiento y renuncia a la vida familiar.

Cabo, también comenta que la familia es la base de la sociedad, lo que a su vez hace que sea la subsistencia de un sujeto y por ende que sea el principal responsable de la misma. Uno de los errores que se presenta es que por tener una vida con lujos materiales y en otros casos necesarios, se hace a un lado la misma, olvidando de esta forma la convivencia.

### **1.5 Convivencia familiar**

Al respecto Estévez, Jiménez y Musiti (2007) mencionan que la vida familiar crea relaciones positivas dentro de sus miembros y ayuda a prevenir situaciones negativas y problemáticas dentro de este mismo ambiente. La relación que se tiene a diario es una de la forma en que influye en la creación de un ambiente familiar, por ello se debe de buscar opciones en donde todos los miembros estén de acuerdo y crear así una buena convivencia familiar.

En la familia es donde se adquiere el aprendizaje y se pone en práctica la mayor parte de destrezas al establecer contacto con otras personas, por lo tanto es la responsable de cambiar las relaciones sociales negativas y positivas.

Asimismo Villanueva (2006), expone que si en la casa existe un ambiente positivo y armonioso, con relaciones familiares afectuosas, los hijos crecen con seguridad y confianza en ellos. Lo que provoca que los mismos se desarrollen como seres humanos, y logren concretar sus metas personales.

Agrega, que es necesario que los padres tomen en cuenta que una relación positiva y cercana con los hijos ayuda a prevenir problemas futuros. Por ello, la importancia familiar dentro de la sociedad, es un factor indispensable para que cada individuo se sienta pleno y motivado. Por otro lado, la falta de tiempo por cuestiones laborales, puede crear una relación con altibajos y no sana, ya que los hijos necesitan de atención y sobre todo comunicación positiva, esto les ayuda a que su conducta sea adecuada dentro de la sociedad y sobre todo que perdure en el tiempo.

Así pues el distanciamiento entre padre e hijo es uno de los factores que más afecta en los problemas familiares, dando como resultado una falta de convivencia familiar y como se ha mencionado, repercutiendo en diferentes situaciones sociales.

Pérez (2008) indica que la familia es donde se forma el carácter con base a las interrelaciones, normas, convencionalismos y las fuerzas sociales. Esta permite que se

creen diferentes agrupaciones para lograr cimentar un espacio compartido con otros. La convivencia familiar permite que las personas practiquen su pensamiento y logren poner en acción lo aprendido en el seno familiar, en el ámbito social.

Los ambientes familiares son los escenarios que ayudarán en la conducta futura del ser humano, se crean en la familia a través de procesos sociales, económicos y culturales. Es así como los individuos se reconocen y pueden llegar a formar relaciones y compromisos unos a otros.

Para finalizar, se estima que muchos de los problemas que han sido expuestos y que vive la actual sociedad, incluyendo el ámbito laboral, se deben a la distancia y la tendencia de crear una comunicación poco efectiva en las familias. Con la visión de tener cosas materiales o satisfacer necesidades muchas veces ficticias y otras reales, al igual que cumplir con las demandas de las organizaciones se descuida la convivencia con aquello que es la base de la sociedad: la familia, obteniendo como resultado una condición general negativa que va desde problemas familiares hasta baja en el rendimiento laboral.

De esta forma se presenta la teoría principal que se atañe con el tema de la presente investigación; sobresaliendo que para las empresas que afrontan con niveles de frustración de sus colaboradores pueden verse afectadas por el inestable desempeño de los mismos ya que no se presentan los resultados esperados. Se puede

exponer que los niveles de frustración pueden ser un factor negativo tanto para el colaborador como para la propia empresa.

## II. Planteamiento del problema

La adecuada gestión humana en las organizaciones es uno de los factores principales para el óptimo funcionamiento de las mismas, ya que permite que los colaboradores sean más eficientes en lo que realizan y por ellos esto se traslada también a los resultados de la organización.

Sin embargo, hoy en día diferentes condiciones internas y externas están afectando dicha gestión y por ende a los individuos. En este contexto las empresas no quedan exentas: exigencias de los clientes, competencia, jornadas extendidas en el trabajo, rentabilidad, globalización, etc.

Dentro de estas empresas, los pilotos deben cumplir las rutas establecidas la mayor parte de los días de la semana, además de laborar una gran cantidad de horas extras, en horarios rotativos tanto diurnos, nocturnos y mixtos para cumplir con las demandas de la empresa y estas a su vez la de los clientes. Como resultado de esto y de los factores citados anteriormente, los pilotos están expuestos a correr riesgos como quedarse a mitad de carretera por desperfectos mecánicos o bien ser víctimas de la delincuencia, pasar hambre, problemas de espalda por estar varias horas sentados y desavenencias familiares ante la falta de tiempo para compartir con ellos, entre otros más; todo lo anterior se estima puede causar estrés y frustración y con ello una baja en el desempeño.

Se considera que los niveles de frustración dependen de la estabilidad emocional y la tolerancia de cada individuo a la misma; por lo que algunos pueden ser

más susceptibles que otros y de alguna manera puede verse reflejado en sus familias. Tal y como se sabe, la familia es un elemento importante en la estabilidad emocional de cada sujeto, por lo tanto ante un desequilibrio en ella su desempeño laboral también podría verse afectado.

Por lo anterior expuesto surge la interrogante: ¿Cuáles son los niveles de frustración en el grupo de pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, debido a la falta de convivencia frecuente con sus familias?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo general**

Identificar cuál es el nivel de frustración en pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, debido a la falta de convivencia frecuente con sus familias.

### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Establecer por estado civil, antigüedad y nivel educativo en el grupo de pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, debido a la falta de convivencia frecuente con sus familias el porcentaje de sujetos y el nivel de frustración que manifiestan.
- Establecer por indicadores Motivación, Convivencia familiar, Percepción desempeño laboral, Presión familiar y Conductas personales en un grupo de

pilotos de una empresa dedicada a la venta por catálogo el porcentaje y el nivel de frustración.

- Proponer a la empresa un taller tomando como base los resultados que se encuentre en el presente estudio.

## **2.2 Elemento de estudio**

- Niveles de Frustración

## **2.3 Definición**

### **2.3.1 Definición conceptual:**

Niveles:

"Nivel es el Grado o altura que alcanzan ciertos aspectos de la vida social".

(RAE)

Frustración:

Mayorca (2005) "Menciona que cuando hay un trabajador que lucha y actúa para lograr un objetivo dentro de sus labores y encuentra alguna barrera u obstáculo que le impide lograrlo, se produce la frustración". (belikem3)

### **2.3.2 Definición operacional:**



Para el presente estudio, se entenderá como nivel de frustración a los resultados del cuestionario auto aplicable diseñado para tal efecto.

El mismo mide los siguientes indicadores:

- la motivación
- percepción del desempeño laboral
- presión familiar
- convivencia familiar
- conductas personales

El mismo se presenta en los anexos.

## **2.4 Alcances y límites**

La investigación presente se llevó a cabo en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo con los pilotos de la misma, siendo todos de sexo masculino entre un rango de 25-45 años de edad, con falta de convivencia con sus familias debido a los horarios y turnos de trabajo, por lo que los datos no pueden ser extrapolados a otras empresas pero si dar una idea.

Entre las limitantes que se presentaron en la investigación fue el tiempo para llevar a cabo los cuestionarios a los pilotos debido a sus horarios y turnos. Además de la falta de información específica y estudios previos acerca del tema de investigación.

## **2.5 Aporte**

La presente investigación aporta a la organización dedicada a la venta directa por catálogo y al departamento de recursos humanos de la misma, una propuesta de taller tomando como base los resultados de los factores que causan los niveles de frustración a los pilotos y cómo dichos factores pueden llegar a afectar la realización de un trabajo efectivo y el desempeño de los pilotos. Asimismo para mejorar la productividad y ambiente laboral de la organización, motivando a sus pilotos con una solución que beneficie tanto a la empresa como a estos.

Esta investigación también deja un aporte a la sociedad guatemalteca, ya que se encuentran numerosas empresas dedicadas al transporte de distintos productos y sus pilotos pueden estar pasando por lo mismo y con ellos afecta la base de la sociedad que es la familia.

Asimismo, a la carrera, de forma general, en psicología industrial aporta un ejemplo específico de análisis y ofrece un ejemplo de diagnóstico de un conflicto que se presenta en una de las áreas operativas de la empresa y una solución al mismo.

Y por último como aporte a todos los estudiantes que consulten la investigación, la cual será de apoyo como referencia y una fuente de información en su trabajo de tesis u otras investigaciones de temas similares que tengan que realizarse a futuro.

### III. Método

#### 3.1 Sujetos

Con el propósito de obtener los resultados de la presente investigación, se consideró como universo a los 25 pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, siendo todos ellos de género masculino, entre las edades de 25 a 45 años, con un nivel educativo medio y que laboran dentro en la empresa ubicada en la Ciudad de Guatemala. Adicionalmente, trabajan más de 75 a 100 horas al mes.

La empresa se fundó en el año 1990 por lo que cuenta con 26 años de experiencia en el mercado a nivel regional en los países Guatemala, Salvador y Honduras. Cuenta con la facilidad de pilotos que entregan los pedidos enfrente del hogar.

Las principales características de los sujetos de la investigación, se presentan a continuación:

#### Sujetos por Nivel Académico

<b>Nivel Académico</b>	<b>Cantidad</b>
Básicos	13
Diversificado	12

### **Sujetos por Antigüedad**

<b>Tiempo laborado</b>	<b>Cantidad</b>
0-3	8
4-6	8
7 o más	9

### **Sujetos por Estado Civil**

<b>Estado Civil</b>	<b>Cantidad</b>
Soltero	12
Casado	13

## **3.2 Instrumento**

LLauradó (2014) menciona que "La escala de Likert tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas. La escala de Likert nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación." (netquest)

Para llevar a cabo la presente investigación se elaboró un cuestionario de 25 ítems utilizando la escala tipo Likert, dichos ítems se dividen en cinco grupos de indicadores, presentando cinco preguntas por cada indicador, siendo estos:

- Motivación (4,5,11, 21, 24)
- Convivencia familiar (6,9,13,15,19)
- Percepción del desempeño laboral (2, 8, 16, 22, 25)
- Presión familiar (1, 3, 7, 17, 20)
- Conductas personales (10, 12, 14, 18, 23)

El cuestionario contiene cuatro opciones de respuesta las cuales son: “siempre, casi siempre, casi nunca y nunca”, y los sujetos deben marcar la respuesta que más se asemeje a su opinión; evaluando de esta manera el nivel de frustración de los sujetos entre bajo, medio, alto y superior, a través de porcentaje neto. Para establecer los niveles de frustración se creó una tabla con una escala que va de 25 a 100, para estimar los intervalos se utilizó la siguiente formula:

$$\frac{100-25}{4} = 19$$

A continuación la escala general para determinar niveles de frustración:

Nivel	Puntos	Escala
Bajo	25-44	Siempre
Medio	45-64	Casi siempre
Alto	65-84	Algunas Veces
Superior	85-100	Nunca

Se estableció una escala para cada indicador y se usó una regla de tres para mantener las proporciones con la escala general.

En cada indicador existen 5 preguntas por lo que las respuestas cuantitativas van de 5 a 25 en cada uno; se consideró 5 equivalente a 25 y 20 a 100 de acuerdo a la escala general.

<b>MOTIVACIÓN</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Puntos</b>	<b>Escala</b>
Bajo	5-8	Siempre
Medio	9-12	Casi siempre
Alto	13-16	Algunas Veces
Superior	17-20	Nunca

<b>CONVIVENCIA FAMILIAR</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Puntos</b>	<b>Escala</b>
Bajo	5-8	Siempre
Medio	9-12	Casi siempre
Alto	13-16	Algunas Veces
Superior	17-20	Nunca

<b>PERCEPCIÓN DESEMPEÑO LABORAL</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Puntos</b>	<b>Escala</b>
Bajo	5-8	Siempre
Medio	9-12	Casi siempre
Alto	13-16	Algunas Veces
Superior	17-20	Nunca

<b>PRESIÓN FAMILIAR</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Puntos</b>	<b>Escala</b>
Bajo	5-8	Siempre
Medio	9-12	Casi siempre
Alto	13-16	Algunas Veces
Superior	17-20	Nunca

<b>CONDUCTAS PERSONALES</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Puntos</b>	<b>Escala</b>
Bajo	5-8	Siempre
Medio	9-12	Casi siempre
Alto	13-16	Algunas Veces
Superior	17-20	Nunca

### **3.3 Procedimiento**

- Se presentó a la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar el tema de investigación para su aprobación.
- Se definió la metodología de la investigación.
- Se recabó información relacionada al tema de investigación para la realización del planteamiento del problema, marco teórico y antecedentes.
- Se elaboró el instrumento con el que se evaluaron a los sujetos con base a los indicadores de la investigación.



- Se tabularon las respuestas y se analizaron.
- Se redactó las conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró el informe final con los datos obtenidos de la investigación.
- Se realizó un taller como propuesta a los pilotos para reducir el nivel de frustración Anexo 2.

### **3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

Para la presente investigación el diseño utilizado fue la investigación descriptiva de diagnóstico; según (Gross & Morales, 2010) este tipo de investigación “consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.” (Academia.edu.)

El objetivo de la investigación descriptiva según (Gross & Morales, 2010) “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son tabuladores, sino que obtienen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.” (Academia.edu)

Para el análisis de resultados se utilizó la estadística descriptiva usando porcentajes y medidas de tendencia central, los mismos se presentan en gráficas y cuadros de porcentaje.

#### IV. Presentación de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario tipo Likert, que midió el nivel de frustración que manifiesta un grupo de pilotos por la falta de convivencia familiar debido al horario extendido de trabajo.

Tabla 4.1 Resultados generales

C	Total	Motivación	Convivencia Familiar	Percepción del desempeño laboral	Presión Familiar	Conductas Personales
Media	41.46	8.14	9.41	7.43	7.62	8.45
Desviación	6.24	1.82	3.02	1.42	1.48	1.55
Moda	49	8	10	8	8	10

Los resultados de acuerdo a las tablas de clasificación que se diseñaron para el presente estudio, muestran que los sujetos en general y de acuerdo a la media se encuentran en un nivel bajo de frustración, al cual corresponde un 41.46, además el número que más se repitió fue el 49 que corresponde a un nivel medio. También es importante hacer notar que la desviación estándar es de más menos 6.24 en el rubro general lo cual indica que es un grupo bastante heterogéneo.

En cuanto a la motivación, convivencia familiar, percepción del desempeño laboral, presión familia y conductas personales la media de los resultados muestra que todos están en un nivel bajo de frustración; sus desviaciones estándar van desde 1.42 a 3.02 lo que sigue marcando que el grupo es un tanto heterogéneo.

Tabla 4.2 Porcentaje de sujetos por nivel de frustración

	No. Sujetos	% de frustración
Superior	0	0%
Alto	0	0%
Medio	11	44%
Bajo	14	56%

La tabla 4.2 muestra que los niveles generales de frustración manifestado por los 25 sujetos a los que se aplicó el instrumento se encuentran entre medio y bajo, siendo el 44% de ellos medio y el 56% bajo.

Tabla 4.3 Porcentaje de sujetos y nivel de frustración por nivel educativo

	No. Sujetos	% Superior	% Alto	% Medio	% Bajo
Básico	13	0%	0%	46%	54%
Diversificado	12	0%	0%	42%	58%

En la tabla anterior se puede observar que los niveles de frustración de acuerdo al nivel educativo se encuentran en: básico el 46 de ellos está en medio y el 54 % en bajo; mientras que para los de diversificado, el mayor número de sujetos se encuentra en bajo siendo el 58 % de ellos.

Tabla 4.4 Porcentaje de sujetos y nivel de frustración por antigüedad

	No. Sujetos	% Superior	% Alto	% Medio	% Bajo
0 a 3	8	0%	0%	25%	75%
4 a 6	8	0%	0%	75%	25%
7 o más	9	0%	0%	33%	67%

En la tabla 4.4 se puede observar los niveles de acuerdo a los años de antigüedad en la organización; se apreció que los sujetos que se encuentran en el rango de 0 a 3 años tienen un nivel bajo el 75 % de ellos; por otro lado los de 4 a 6 años la mayoría se sitúa en un nivel medio; mientras que los que llevan de 7 o más años la mayoría tienen un nivel bajo (67%); se aprecia que los que menos tiempo tienen de laborar al igual que aquellos que llevan más años, manifiestan un nivel más bajo de frustración.

Tabla 4.5 Porcentaje de sujetos y nivel de frustración por estado civil

	No. Sujetos	% Superior	% Alto	% Medio	% Bajo
Casados	13	0%	0%	38%	62%
Solteros	12	0%	0%	50%	50%

En la tabla anterior se puede observar los niveles de frustración según el estado civil de los pilotos. Los casados manifiestan un mayor porcentaje de frustración bajo, mientras que los solteros el porcentaje de sujetos es igual para medio y bajo.

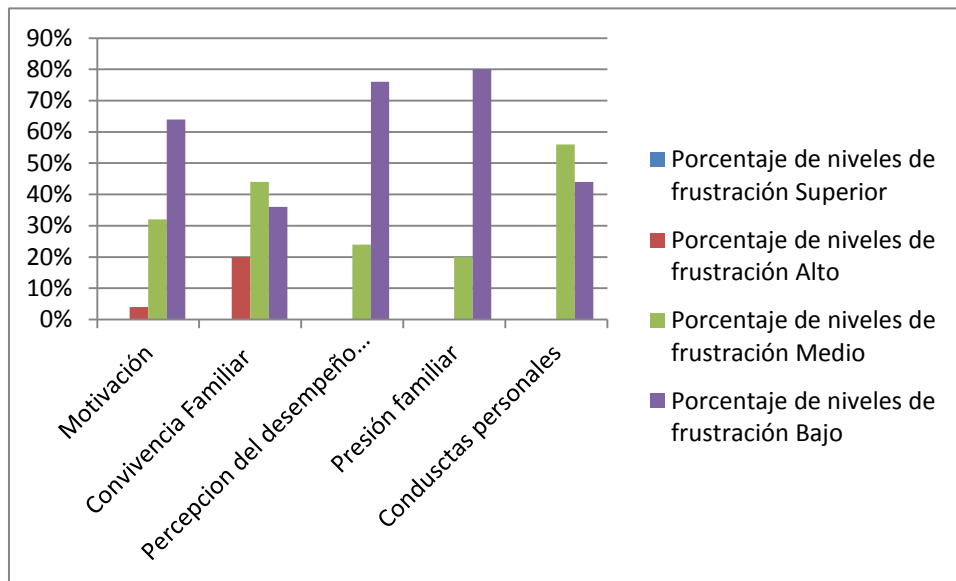
A continuación se presentan los resultados de acuerdo a los indicadores en los cuales se dividió el instrumento general.

Tabla 4.6 Porcentaje de sujetos y niveles de frustración por indicadores

	Porcentaje de niveles de frustración			
	Superior	Alto	Medio	Bajo
Motivación	0%	4%	32%	64%
Convivencia familiar	0%	20%	44%	36%
Percepción del desempeño laboral	0%	0%	24%	76%
Presión familiar	0%	0%	20%	80%
Conductas personales	0%	0%	56%	44%

La tabla 4.6 muestra que de acuerdo a los indicadores en los que se dividió el instrumento, la mayor cantidad de porcentaje de sujetos se encuentra entre medio y bajo, sin embargo en motivación y convivencia familiar se detecta que algunos de ellos tienen niveles altos de frustración. Pese a que la tabla de clasificación que se utilizó se derivó de la utilizada para establecer los niveles generales, es curioso que individualmente en algunos indicadores hay sujetos que si marcaron niveles altos.

Gráfica 4.1 Niveles de frustración por indicadores



La gráfica anterior muestra porcentualmente el número de sujetos y los niveles de frustración en que se encuentran por indicador, en ella se logra apreciar lo descrito en la tabla 4.6.

De acuerdo a los resultados presentados y al análisis de los mismos, se pudo observar que el nivel de frustración que mantienen el grupo de pilotos por la falta de convivencia familiar en general está en un nivel bajo.

## V. Discusión de Resultados

Con base a los resultados obtenidos de la presente investigación a través de un cuestionario tipo Likert, el cual tenía como objetivo identificar los niveles de frustración en los pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo debido a la falta de convivencia frecuente con sus familias, se presenta un análisis y comparación con investigaciones previas al tema. La información se dividió en niveles de frustración superior, alto, medio y bajo, con base a cinco indicadores: motivación, convivencia familiar, percepción del desempeño laboral, presión familiar y conductas personales.

A continuación el análisis y comparación de los resultados:

La frustración es un tema que ha sido discutido desde diferentes perceptivas, tal es el caso de Dunjó (2011) quien dijo que para poder manejar la frustración debe existir un aprendizaje que debe de ser constante, con paciencia y voluntad propia para poder lograrlo. El no poder manejar estas situaciones descritas anteriormente, puede provocar estrés, insatisfacción, y falta de motivación, la vida de las personas que logran tolerar la frustración es más relajada, paciente y motivada. De la misma forma, este autor, comenta que el buen manejo de la frustración es útil también para lograr encontrar soluciones a los problemas dando como resultado proyectos efectivos.

Lo anterior hace relevancia en cuanto a los resultados generales obtenidos ya que demostraron que la falta de relación con familiares no es un factor que influya de manera evidente. Sin embargo en los indicadores (motivación, convivencia familiar,



percepción del desempeño laboral, presión familiar y conductas personales) utilizados para medir los niveles de frustración de los encuestados, se estableció que en motivación y convivencia familiar hay una tendencia a la alta aunque no por ello se ve afectado en el ambiente laboral en gran manera.

Lo anterior coincide con lo expuesto por Retamales, Behn y Merino (2003) quienes demostraron que el funcionamiento familiar no se ve altamente perjudicado por el sistema de horarios, aunque el estudio de ellos se realizó con turnos rotativos y no extendidos, para su estudio sí se observa que la estabilidad económica es lo que da satisfacción laboral.

Sin embargo, el estudio de Barrientos y Suazo (2007) coincide con lo que se esperaba encontrar en la presente investigación ya que se mencionó en su estudio que la falta de convivencia familiar causa frustración y culpa al no poder estar totalmente presente con sus familiares.

Otros estudios también han hecho referencia al equilibrio entre trabajo y familia, mismos que no coinciden con los de la presente investigación, como ejemplo Noriega (2012) mencionó que la falta de dicho equilibrio causa problemas como no ser tomados en cuenta en las actividades familiares, tener muy poco tiempo de convivencia, entre otros. Como dato curioso los resultados obtenidos de los sujetos indican que este factor familiar no incide ya que tienen el apoyo de ellos.

Esto se relaciona con el estudio de Figueroa, Mariñan, Martine y Norambuena (2012) el cual tuvo como objetivo investigar el conflicto de la relación entre trabajo y familia y se encontró que no siempre es posible separar el ámbito familiar del laboral ya que una cosa afecta a la otra.

De la misma forma, el presente estudio reveló que la antigüedad en general con los pilotos que llevan menos de 3 años y los que llevan 7 años laborando mostraron un nivel de frustración bajo. Esto no coincide con lo que Lima (2014) en su estudio determina al decir que los estresores más relevantes que se presentan en el desarrollo de las actividades de un grupo de pilotos de cabezal con una antigüedad menor de dos años es la familia. Sin embargo, es necesario mencionar que en la presente investigación se logró ver que los participantes intermedios que han laborado de 4 a 6 años en la organización son los más afectados en cuanto a la frustración, mientras que se podría esperar que las personas con menos tiempo de laborar en la organización fueran las más afectadas, quizás porque deben irse ajustando a una cultura nueva y al mismo tiempo buscar el equilibrio familiar.

Por otro lado, también se esperaba encontrar que los casados tuvieran algún nivel alto de frustración en comparación a los solteros, ya que el compartir tiempo con la pareja e hijos puede representar una mayor responsabilidad, compromiso y dedicación sin embargo los resultados ilustraron que no era así. Al respecto, Cabo (s.f.) menciona que el mayor temor de los colaboradores de una organización no es el hecho de no tener una vida social sino el alojamiento y renuncia de la vida familiar. Es posible

olvidarse o hacer a un lado la convivencia, por el deseo de tener una vida con comodidades sin tomar como prioridad la base de la sociedad que es la familia.

Todo esto se relaciona con el estudio de Sosa (2007) que indicó que las emociones afectan el desempeño laboral dependiendo cómo maneja cada uno sus emociones y que se verá afectado cuando la persona no está motivada.

Finalmente y como se indicaba al inicio, los indicadores del estudio en sus resultados mostraron que los porcentajes de frustración se encuentran entre medio y bajo y curiosamente la convivencia familiar está entre estos niveles con una leve tendencia a un alto nivel de frustración. Lo que es importante es que las empresas visualicen que si los empleados manejan altos niveles de frustración por falta de dicha convivencia su rendimiento puede verse afectada.

## VI. Conclusiones

- Se concluyó que el nivel de frustración de los sujetos se encuentra en un nivel bajo con una media de 41.46 el cual corresponde a este nivel.
- De acuerdo al porcentaje de sujetos el 44% de ellos se encuentra en nivel medio y el 56% en un que el nivel bajo.
- Se estableció que el nivel de frustración de los sujetos según el nivel educativo es: básico, el 54% de estos se encuentra en bajo mientras que el 46% en medio; para diversificado el 58% de sujetos es bajo y el 42% medio.
- De acuerdo al porcentaje de los sujetos según el nivel de antigüedad los que presentan un mayor nivel de frustración son aquellos que llevan de 4 a 6 años trabajando dentro de la empresa.
- Se estableció que en el nivel de frustración por estado civil, los pilotos casados tienen un menor nivel 62% de ellos que los que están solteros 50%.
- Se identificó que entre los cinco indicadores motivación, convivencia familiar, percepción del desempeño laboral, presión familiar y conductas personales, el que obtuvo un nivel alto de frustración es el indicador de convivencia familiar y el indicador con el nivel más bajo de frustración fue presión familiar.

## VII. Recomendaciones

- Se recomienda que los pilotos reciban el taller que se diseñó de manera que puedan aclarar dudas y hacer mejoras de ser necesario, para que los trabajadores estén a gusto con su trabajo y pasar a la media a bajo de frustración y mantenerlos así.
- Establecer capacitaciones adicionales tres veces al año para que los pilotos estén motivados y satisfechos con su trabajo y de esta manera se reduzca el riesgo que aumente el nivel de frustración de los trabajadores.
- Realizar evaluaciones constantemente para estar al tanto del clima laboral y poder mantener un nivel bajo de frustración y resolver otros inconvenientes que puedan surgir.
- Crear una inducción al nuevo personal y que reciban las capacitaciones y talleres acerca del trabajo al que aplican para que puedan prepararse mentalmente y organizar su tiempo familiar y laboral.

## VIII. Referencias

- Barrientos L. y Suazo, S. (2007). Factores asociados a calidad de vida de enfermeras hospitalarias chilenas. *Revista Latino-americana de Enfermagem* 15(3): 1-8.  
Recuperado de: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a18.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a18.pdf)
- Cabo, C. (s.f.). *Las presiones familiares* [Mensaje de blog]. Recuperado de:  
<http://encina.pntic.mec.es/jcac0007/analisis%20cualitativo%2012%20presiones%20familiares.htm>
- Cruz, A. (2013). *Principales factores de estrés en padres jóvenes adultos que estudian y laboral al mismo tiempo.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Cruz-Andrea.pdf>
- Dunjó, M. (2011). *Tolerancia a la frustración* [Mensaje de blog]. Recuperado de:  
<http://mjdunjo.com/2011/01/10/tolerancia-a-la-frustracion/>
- Estévez, E., Jiménez, T. y Musiti G. (2007). *Relaciones entre padres e hijos adolescentes.* Recuperado de:  
<https://books.google.com.gt/books?id=T9XaFGC6VZ8C&pg=PA123&dq=convivencia+familiar&hl=es&sa=X&ei=LDSfVdK1K4Xn->

[QGY9o7ABQ&ved=0CDwQ6AEwBw#v=onepage&q=convivencia%20familiar&f=false](#)

Feo, J. (2007). *Influencia del trabajo por turnos en la salud y en la vida cotidiana*. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>

Figuroa, D., Mariñan, D., Martínez, N. y Norambuena, F. (2012). *Conflicto familia trabajo, estrategias de conciliación en trabajadores dientes del sector público y privado de las comunas del gran concepción y de cabrero*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.udec.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/803/Tesis\\_Conflicto\\_Familia\\_Trabajo.pdf?sequence=1](http://repositorio.udec.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/803/Tesis_Conflicto_Familia_Trabajo.pdf?sequence=1)

Fuster, F. (2007). *Retos Laborales del Nuevo Milenio*. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=c54eRfeavDcC&pg=PA161&dq=que+es+motivaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ei=3KZVcnXI8ygNrCznagF&ved=0CCQQ6AEwAA#v=onepage&q=que%20es%20motivaci%C3%B3n%20laboral&f=false>

González M. (2006). *Habilidades Directivas*. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA82&dq=motivaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ei=5d2ZVarQN8LVgwTUlqbgBA&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20laboral&f=false>

Gross, H. y Morales, F. (2010). *Tipos de investigación*. Recuperado de:  
[http://www.academia.edu/4646164/Tipos\\_de\\_Investigaci%C3%B3n](http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n)

Lima, J. (2014). *Diagnóstico de los estresores más relevantes manifestados en un grupo de pilotos de cabezal de una organización de transporte pesado*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Lima-Juan.pdf>

Llauradó, O. (2014). *La escala Likert: Qué es y cómo utilizarla*. Recuperado de:  
<http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla/>

López, A. (2006). *El currículo en la educación superior: un enfoque postmoderno basado en competencias*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.gt/books?id=oarD\\_b4KxuMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=oarD_b4KxuMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

López, A. y Acerda, A. (2003). *Entre la familia y el trabajo*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.gt/books?id=Fvz8rTVxBqMC&pg=PA34&dq=presion+familiar,+Lopez+y+Acerca&hl=es&sa=X&ved=0CB8Q6AEwAGoVChMImevPyN\\_ZxgIVzzCICH3lzgSC#v=onepage&q=presion%20familiar%2C%20Lopez%20y%20Acerca&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=Fvz8rTVxBqMC&pg=PA34&dq=presion+familiar,+Lopez+y+Acerca&hl=es&sa=X&ved=0CB8Q6AEwAGoVChMImevPyN_ZxgIVzzCICH3lzgSC#v=onepage&q=presion%20familiar%2C%20Lopez%20y%20Acerca&f=false)



Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial*. Recuperado de:

<https://books.google.com.gt/books?id=JEGXggAcHUC&pg=PA285&dq=definicion+de+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ei=6umZVYq0L8KagwT5tqzoCg&ved=0CFQQ6AEwCA#v=onepage&q=definicion%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>

Mayorca, W. (2005). Frustración; factores causantes y estrategias para un manejo efectivo. Recuperado de:

<https://belikem3.wordpress.com/2011/03/20/frustracion-factores-causantes-y-estrategias-para-un-manejo-efectivo/>

Montero, S. y Raffo, A. (2013). *Percepción acerca del desempeño laboral del contador público de la Universidad del Valle en las empresas de Cali*. Recuperado de:

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7581/1/CB-0494551.pdf>

Noriega, R. (2012). *El ambiente laboral de los pilotos de transporte de combustible de la empresa ADIME, S.A.* (Tesis de Licenciatura inédita) Universidad San

Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de:  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_3683.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3683.pdf)

Pérez, E. (2008). Convivencia Familiar. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Vol. 4:427-441.

Ramírez, M. (2010). *Factores psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad

San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de:

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_3141.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3141.pdf)

Retamales, J., Behn, V., y Merino, J. (2003). *Funcionamiento familiar de trabajadores – jefes de hogar en un sistema de turnos de una empresa de Talcahuano*.

Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v10n1/art04.pdf>

Rizo, D. (2012). *Cómo superar la frustración* [Mensaje de blog]. Recuperado de:

<http://lamenteesmaravillosa.com/como-superar-la-frustracion/>

Real Academia Española. *Nivel*. Recuperado de:

<http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=WsmKLI8t92x5K7DhNin>

Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores en una industrial cerealera* (Tesis de licenciatura inédita)

Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado de:

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Sosa, A. (2007). *Influencia de las emociones en el desempeño laboral* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Recuperado de:

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_2487.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2487.pdf)

Terrón, A. (2012). *La frustración* [Mensaje de blog]. Recuperado de:

<http://www.psicologiaamayaterron.com/la-frustracion> Terrón 2012

Villanueva, B. (2006). *Relaciones Familiares y Convivencia: Cómo mejorar la comunicación con nuestros hijos* [Mensaje de blog]. Recuperado de:

<http://articuloseber.blogspot.com/2006/10/relaciones-familiares-y-convivencia.ht>

**ANEXOS**

# ANEXO I

## Ficha Técnica

Nombre	Cuestionario de Escala tipo Likert para medir el nivel de Frustración
Autor	Stephanie González
Año	2015
Descripción	Escala tipo Likert, contenida por 25 enunciados, que se responden con las categorías: siempre, casi siempre, casi nunca, nunca.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación (4,5,11, 21, 24)</li> <li>• Convivencia familiar (1,6,9,13,15,19)</li> <li>• Percepción del desempeño laboral (2, 8, 16, 22, 25)</li> <li>• Presión familiar (3, 7, 17, 20)</li> <li>• Conductas personales (10, 12, 14, 18, 23)</li> </ul>
Edad de aplicación	25 a 45 años
Tiempo de aplicación	5 a 10 minutos
Administración	Individual
Calificación	<p>Los valores que se asignan a las categorías de respuesta son:            Siempre= 1            Casi siempre= 2            Casi nunca= 3            Nunca= 4</p> <p>Los valores de las preguntas 1,5, 10,12,14,15,20,23 del cuestionario son asignados de la siguiente forma:            Siempre=4            Casi siempre=3            Casi nunca=2            Nunca= 1</p>
Validez y confiabilidad	Validación de expertos: Lic. Aranka Pokus, Lic. Alejandro Mena, Licenciado Manuel Arias.

### DATOS GENERALES

Edad:

Género:

Estado civil:

Profesión:

Nivel educativo:

Tiempo laborando dentro de la empresa:

**Instrucciones:** En el siguiente cuestionario se presentará una serie de enunciados con cuatro opciones de respuesta, las cuales deberá marcar con una "x" en el cuadro en blanco que represente aquella respuesta que más se parezca a su opinión.

No.	Enunciado	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
1.	Considero que el tiempo que me relaciono con mi familia afecta por el horario de trabajo				
2.	Cumplo constantemente con los objetivos de mi puesto				
3.	Mi familia me apoya en mi trabajo y todo lo que requiere el puesto en cuestión de la disponibilidad de horario				
4.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo				
5.	Considero buscar una nueva oportunidad laboral				

		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
6.	Tengo un horario que me brinda la oportunidad de compartir con mi familia				
7.	Mi familia esta conforme con mi trabajo				
8.	Trabajo horas extras para cumplir con mis objetivos laborales				
9.	Tengo el tiempo suficiente para involucrarme en asuntos familiares				
10.	Tengo dificultades o incidentes constantes que afecten la relación con mis compañeros de trabajo o en mis relaciones personales				
11.	Me visualizo trabajando a largo plazo dentro de la empresa				
12.	Me irrito con facilidad con otras personas				
13.	Mi horario laboral me permite convivir con mi familia y al mismo tiempo cumplir con mis metas laborales.				
14.	Me siento de mal humor constantemente				
15.	Siento que mi trabajo es un limitante para convivir lo necesario con mi familia				



		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
16.	El trabajo que desempeño en mi puesto lo realizo de manera eficiente				
17.	Mi familia se siente satisfecha y realizada con el hecho de que trabaje dentro de la empresa				
18.	Mis relaciones interpersonales son cordiales y adecuadas				
19.	Tengo un horario flexible para poder compartir con mi familia				
20.	Tengo conflictos constantes con uno o más de los miembros de mi familia por falta de convivencia con ellos				
21.	Mi trabajo me brinda realización tanto personal y profesional				
22.	Obtengo gratificaciones constantes por parte de mi jefe inmediato				
23.	Reacciono de forma agresiva ante situaciones estresantes				
24.	Me siento identificado con los valores, misión y visión de la empresa				
25.	Considero que mi trabajo es útil para la empresa				

# ANEXO II

# **CAPACITACIÓN Y TALLER**

## **“EL TRABAJO Y MI FAMILIA”**

### **Introducción**

El impacto de la frustración en los pilotos de camión que trabajan largas jornadas de trabajo, está determinado por la personalidad, ya que existen diferentes niveles de frustración y múltiples causas y consecuencias, así como diversas variables, difíciles de controlar.

Algunas veces podrían caer en un estado de tristeza o depresión, cuya intensidad dependerá del nivel de la frustración; en otras reaccionará agrediendo activamente a la persona o situación causante de su frustración, en este caso, podría afectar su desempeño laboral, incumpliendo normas, políticas y procedimientos internos, ya que no todas las frustraciones son conscientes o incluso manifiestan problemas de relación.

Por tal situación surge la necesidad de establecer un programa de capacitación que permita ayudar a los colaboradores a manejar los niveles de frustración que sean ocasionados, proporcionándoles técnicas y herramientas básicas que les permitan identificar el problema y al mismo tiempo sean capaces de actuar correctamente al enfrentarse con este tipo de inconveniente.

## **Objetivo General**

Proporcionar a los colaboradores de la empresa que tengan el puesto de piloto, los conocimientos sobre el tema de la frustración en el trabajo, desarrollando en ellos habilidades para detectar esta problemática y afrontarla adecuadamente.

Asimismo disminuir el nivel de frustración detectado en los pilotos especialmente en 11 de ellos que fueron clasificados en el nivel medio con un 44% y que éstos puedan a través del presente taller pasar a un nivel bajo de frustración o eliminarla inclusive.

## **Dirigido a**

Personal que labora como piloto dentro de empresa de venta directa.

## **Metodología**

Debido al tema a tratar la metodología a utilizar será a través de un Taller interactivo, el cual estará comprendido de teoría y casos prácticos para mejor comprensión del participante. Asimismo, el instructor interactuará con los participantes permitiéndoles exponer sus puntos de vista o dudas respecto al tema. Este taller podrá ser utilizado o adaptado en el futuro para mantener niveles bajos de frustración y así mejorar el clima de trabajo entre los pilotos.

## **Horario**

El taller comprenderá seis horas efectivas, dividido en tres sesiones de dos horas, los días lunes durante tres semanas.

## Recomendaciones

Se sugiere que este taller sea impartido no solo a los pilotos actuales sino a todo aquel de nuevo ingreso.

## Recursos

<b>Instalaciones</b>	Salón de capacitaciones de la empresa el cual tiene una capacidad para 50 personas
<b>Mobiliario y Equipo</b>	Sillas y mesas de trabajo, laptop, cañonera, pizarrón
<b>Materiales</b>	Programa del curso material de apoyo hojas para resolución de casos y marcadores
<b>Coffee Break</b>	Café o jugo  Sándwiches de jamón o pollo  Servilletas y vasos desechables
<b>Capacitador</b>	Se contratará a alguien externo que reúna las capacidades que requiera el taller y que posea experiencia en el manejo de la frustración con recurso humano.

## Contenido y Desarrollo del Taller

No	Actividad	Objetivo	Tema	Duración
<b>DÍA 1</b>				
1.	Presentación y bienvenida	Presentar a los participantes al capacitador asimismo darles las bienvenida al taller e indicarles el tema y las normas a seguir	“Taller el Trabajo y mi Familia”	15 minutos
2.	Dinámica Rompe hielo	Generar confianza en los participantes lo cual permita	<p><b>“Partes del Cuerpo”</b></p> <p>El capacitador invita a formar dos círculos (uno dentro del otro) con igual número de personas y pide que se miren frente a frente. Es recomendable tener una música de fondo.</p>	25 minutos

		<p>posteriormente captar su atención durante el desarrollo del tema</p>	<p>Pide que se presenten con la mano y digan su nombre, qué hace, qué le gusta y qué no le gusta.</p> <p>Inmediatamente el capacitador da la señal para que se rueden los círculos cada uno en sentido contrario, de tal forma que le toque otra persona en frente.</p> <p>El capacitador pide que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes, después vuelven a girar de nuevo y esta vez se saludan con los pies, posteriormente con los codos, los hombros, etc.</p>	
3.	Introductorio	Introducir el	<b>Video Equilibrio trabajo</b>	20

	al tema	tema con ayuda visual	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=mwui7tNAmCI">https://www.youtube.com/watch?v=mwui7tNAmCI</a>  Al concluir el video, el capacitador solicitará a los participantes que emitan un comentario del mismo.	minutos
4.	Exposición  Vida Laboral y Familiar  Cómo mantener el Equilibrio?	Presentar material en Power Point (Ver Anexo I)	¿Qué es la frustración?  Laboral Vrs Familiar  Dar a cada aspecto su lugar  Manejo del tiempo  Tiempo de calidad en pareja  Tiempo de calidad en familia  Expectativas que deseo alcanzar  El tiempo es dinero  ¿Qué es estar con la familia?  ¿Qué debo hacer para que el trabajo no me separe de mi familia?	1 hora
5.	Tarea 1: Lectura de Reflexión: En busca del equilibrio entre la vida personal y laboral			



	de Quirino García (Ver Anexo II)
6.	Cofee Break

No	Actividad	Objetivo	Tema	Duración
<b>DÍA 2</b>				
1.	Bienvenida segundo día de capacitación	Discutir la tarea	Tarea: Lectura de Reflexión: En busca del equilibrio entre la vida personal y laboral (Quirino García)	15 minutos
2.	Video Motivacional	Brindar a los participantes claves para mejorar su convivencia familiar	<b>“10 Claves para Mejorar la Convivencia Familiar”</b>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=-WocRGBOmjl">https://www.youtube.com/watch?v=- WocRGBOmjl</a>  Al concluir el video se realizarán comentarios de los participantes	15 minutos
3.	Dinámica Individual	Conciliar la Familia y Trabajo	<b>Conciliación Familia y Trabajo</b>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=VX">https://www.youtube.com/watch?v=VX</a>	5 minutos

			<u>6-UQnkTjM</u>  Posteriormente se dejará la palabra a quién quiera hacer un comentario respecto al video.	
4.	Exposición  Vida Familiar y Profesional  Conciliando conmigo mismo y mi familia?	Presentar material en Power Point (Ver Anexo III)	Conciliar conmigo mismo  El hombre más poderoso es el que es dueño de sí mismo  Conciliar conmigo mismo es  Conciliando con la familia  Conciliar trabajo y familia  Libertad de elección  Conclusiones	1 hora con 25 minutos
5.	Tarea 2: Escribir cinco cosas que más me gustan de mi trabajo y cinco cosas que amo de mi familia. Posteriormente el participante deberá indicar qué considera que debe hacer para no perder lo que más le gusta en el trabajo y mantener ese amor a la familia. (Ver Anexo IV)			
6	Cofee Break			

No	Actividad	Objetivo	Tema	Duración
<b>DÍA 3</b>				
1	Bienvenida tercer día de capacitación	Dar la bienvenida y discutir la tarea	Tarea: Discutir con los participantes lo que colocaron en su tarea.	15 minutos
2	Cortometraje	Mostrar al participante a través de diferentes videos técnicas de cómo conciliar el trabajo con la familia	<b>Si se puede conciliar el trabajo y la familia</b>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=bl1NgpMjcTQ">https://www.youtube.com/watch?v=bl1NgpMjcTQ</a>  <b><u>¿Cómo hacer para que mi familia, trabajo y amigos podamos apoyarnos entre sí?</u></b>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=DaCb_r5AcfmY">https://www.youtube.com/watch?v=DaCb_r5AcfmY</a>	20 minutos

			<p><b>¿Cómo conciliar trabajo e hijos?</b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=GXYv6re5E8A">https://www.youtube.com/watch?v=GXYv6re5E8A</a></p> <p><b><u>¿Cómo organizarnos si los dos trabajamos?</u></b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=UqxMjJp9kWk">https://www.youtube.com/watch?v=UqxMjJp9kWk</a></p> <p>Comentarios de los participantes de los videos presentados.</p>	
3	Dinámica Individual	Establecer estrategias para optimizar el tiempo (Ver Anexo V)	<b>Cómo creo que puedo optimizar mi tiempo en el trabajo:</b> Escribir un listado de estrategias de cómo considera el participante que puede optimizar el tiempo en el trabajo y luego exponerlo ante sus compañeros	15 minutos
4	Caso	Resolver caso	Resolver caso práctico vida laboral vrs vida familiar. El caso consiste en exponer	30 minutos

	práctico	práctico para que el participante ponga en práctica la conciliación trabajo y familia (Ver Anexo VI)	una situación de la vida real de un piloto de camión que tiene frecuentes problemas con su familia por jornadas largas de trabajo	
5	Conclusiones	Establecer comentarios finales respecto al tema expuesto durante la duración del taller	Algunos participantes expondrán cómo resolvieron el caso y darán su reflexión	30 minutos
6	Clausura del curso	Entregar de diplomas	Se entregará un diploma por participación a cada persona	10 minutos
7	Cofee break y cierre del taller			

8	Entrega del libro: "Dueños de nuestro Destino" Cómo conciliar la vida profesional, familiar y personal" de Nuria Chinchilla
---	---

# Anexo I

## Vida Laboral y Familiar

### ¿Cómo Mantener el Equilibrio?



### ¿Qué es la Frustración?



- Sentimiento de tristeza, decepción y desilusión que provoca imposibilidad de acción.



## Manejo del tiempo



- Prioridades

- Distracciones



## Tiempo de calidad en pareja



## Tiempo de calidad en familia



## Expectativas

### EXPECTATIVAS



### REALIDAD



- Desencanto
- Aspiraciones
- Problemas



### El tiempo es dinero



### ¿Qué es estar en familia?



### Teoría vs Realidad



### Estar en casa es suficiente



## Pareja = Familia



## “Estoy ocupado”



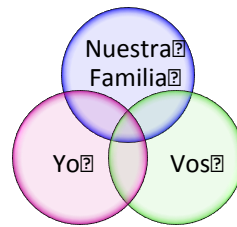
- Yo
- Lo que hago
- Mi tiempo
- **Más** importante

## Revisar mis creencias

- Mantener
- Eliminar
- Integrar



## Construir nuestra familia



- Nuevo
- Sin aferrarme a lo mío
- Sin anularme

## Conclusión



- Aprender a manejarlo
- Acuerdos
- Trabajo no nos separe

**¡Muchas gracias!**



## Anexo II

### Tarea 1

**Instrucciones:** A continuación se presenta una lectura, la cual deberá leer y sacar conclusiones, en la próxima sesión se le concederá tiempo para que exponga sus comentarios.

#### En Busca del Equilibrio entre la Vida Personal y Laboral por Quirino Garcia



Como dice Jackson Brown, “*en su lecho de muerte nadie ha dicho jamás que lamentaba no haber dedicado más tiempo al trabajo o a los negocios*”. Si bien esta frase nos hace reflexionar sobre la necesidad de tener un equilibrio entre los aspectos más importantes de nuestra vida, la realidad es que la gran mayoría de las veces queda sólo en eso, una buena reflexión con excelentes planes, que lamentablemente no pasan de buenos deseos.

Hace algunos días me tocó vivir un hecho que me impactó grandemente, un gran amigo mío falleció de un paro al corazón. No lo podía creer, ya que él era unos cuatro años más joven que yo. Repasando con sus familiares cómo era la vida de mi amigo, me comentaban que era un profesionalista muy responsable, muy buen padre, excelente hijo y me consta, un gran amigo. Sin embargo también repasamos que con el paso del tiempo había adquirido ciertos hábitos o prácticas, que ni duda cabe aceleraron el desenlace.

En este mundo actual de tantas ocupaciones, prisas y preocupaciones es muy fácil perder la perspectiva y dejar que la balanza se vaya inclinando hacia la vida profesional, dejando cada vez más de lado la vida personal. Periódicamente es bueno hacer un análisis personal de qué tanto tiempo le estamos dedicando a lo importante de nuestra vida, a fin de que el desequilibrio no llegue, piense que es necesario tomar algunas de las siguientes medidas, si no es que todas:

### ***Tómese sus vacaciones***

Durante los años que he estado en distintas empresas una de las cosas que me impresionan es el número de personas que no salen de vacaciones o lo hacen a cuentagotas. Los motivos son diferentes, exceso de trabajo, falta de dinero, el no coincidir con las vacaciones de los hijos, etc. Sobran las razones. Sin embargo, las vacaciones son necesarias para recargar las baterías y para convivir con la familia lejos de presiones. Trate de tomar la mayor cantidad de días juntos para que de verdad descanse. Usted lo necesita, su familia también.

### ***Busque un lugar donde descansar***

Procure encontrar un lugar, no lejos de su casa, tal vez cerca de un bosque o montaña, si su presupuesto lo permite y pase los fines de semana o días festivos que pueda.

### ***No lleve trabajo a su casa***

Lo menos que debe de hacer es hacer de su casa una extensión de la oficina. Llegue a su hogar a platicar con su familia, descansar o hacer lo que más le plazca. Reserve al menos una noche a la semana para pasarla con su familia, sin la tiranía de teléfonos celulares, computadoras, televisión y otros aparatos que los separan.

### ***Dedíquese a un pasatiempo***

Las distracciones mentales y físicas son fundamentales para quienes trabajan intensamente como usted. Salga a caminar con su pareja o familia, lea, practique deportes o algún otro pasatiempo que le sea placentero, olvídense del trabajo al menos por unas horas.

### ***Escápese una hora todos los días***

Todos los días hábiles, reserve la misma hora para usted mismo. Puede dedicarla a la lectura, la oración, relajación, ejercicio físico. Esa hora le pertenece a usted o tal vez también a alguien muy cercano a usted. Una forma de encontrar ese tiempo que constantemente menciona no tener, es levantarse una hora más temprano, claro que después de irse a la cama una hora mas temprano. Si no puede vaya al parque más cercano a su casa y va a encontrar una buena cantidad de gente que si ha podido.

### ***Aproveche al máximo la tecnología***

Pregúntele a un experto en informática acerca de cómo aprovechar mejor su equipo para ahorrar y programar mejor su tiempo. Claro que lo que ahorre no es todo para hacer más trabajo, puede dividir ese tiempo entre actividades personales y de trabajo.

### ***Delegue más responsabilidades***

Usted no tiene por que ser el que más trabaja en su empresa. La responsabilidad es de todos. Distribuya la carga laboral, capacite a su gente para que haga bien su trabajo, pídale opinión para tomar decisiones, ellos tienen mucha información de primera mano que tal vez usted no tenga o tenga incompleta.

### ***Limite sus viajes***

Trate de manejar más negocios a distancia, a través de la computadora, teléfono. Utilice vuelos matutinos para asistir a reuniones por la mañana. Duerma lo menos posible en hoteles.

### ***Ponga límite a sus ambiciones***

El aspirar o tener un puesto alto no es a costa de lo que sea, claro que es igual de importante su familia, su salud, su tranquilidad. ¿Vale la pena ser un ejecutivo

altamente exitoso con un hijo drogadicto, alcohólico o con uno o más divorcios o con una hermosa lápida? No he conocido nadie que se sienta orgulloso de esto.

### ***Pídale opinión a su pareja***

Hable con su pareja acerca de qué opina sobre el equilibrio que tienen entre el trabajo y la familia. Pídale ideas para dedicar más tiempo física y afectivamente a la relación familiar.

### ***Reserve todos los días un tiempo para sus hijos***

La cantidad de tiempo que un ejecutivo dedica en promedio a sus hijos para tener una relación profunda con ellos se puede contar con los dedos de una mano y tal vez sobren dedos. Establezca una hora fija todos los días, para compartir sus pensamientos, anhelos, problemas, sentimientos y emociones. Juegue con ellos lo que a ellos les gusta. Asista a sus festivales escolares. Pregúnteles cómo han pasado el día y cuénteles de sus actividades. No olvide que el mejor maestro de sus hijos es usted.

Usted tiene la palabra.

# Anexo III

## Vida Familiar y Profesional



### CONCILIAR CONMIGO MISMO

- Nuestra vida es única e irrepetible.
- Nuestra trayectoria por la vida recuerda a la de un barco naufragando.
- Además no vamos solos.
- Conciliar conmigo mismo sólo tiene sentido con:
  - un para qué?
  - un sentido que implica un conocimiento propio.
  - identificar nuestra misión.
  - priorizar los roles que debemos llevar a cabo.
  - determinar nuestras competencias.

### Conciliar conmigo:

- . Significa saber quién soy y cómo estoy montado mi vida.
- . Auto-conocimiento y autogobierno.
- . ¿Qué tengo que hacer para descubrirla?
- . ¿Qué rol debo desempeñar?

¿Quién soy?

A slide with a white background and a blue and red decorative border at the bottom. It contains text, a cartoon of a man thinking, and a photograph of a man with his hands raised in a gesture of surrender or contemplation.

### CONCILIAR CON LA FAMILIA

- Primero el matrimonio, la esposa, los hijos.
- Si no me amo, no puedo amar.
- La familia es la "humana factoría" por excelencia.
- Discrepancia pero unidad de acción.
- La misión familiar de permanecer unidos.
- Conciliar con mi mujer, fundamental para esa conciliación con la familia:
  - Dos personas que compartimos la vida pero pensamos de modo diferente.
  - Los valores se van concretando en la toma de decisiones.
  - Sinceros, creativos e innovadores.

- Las actividades diarias, carga de trabajo, personalidades, cultura, ambiciones y sueños son distintos a los de mi pareja, pero es importante unificarlos para que la familia camine unida hacia la misma dirección.
- Hay que negociar, adaptarse, sincronizar y comprometerse continuamente.
- No existen dos medias naranjas, sino dos naranjas que se van limando y perfeccionando.

Por ti sería capaz de darte todo con tal de verte sonreír.

A slide with a white background and a blue and red decorative border at the bottom. It contains text and a cartoon of two smiling oranges.

- Hay roces que implican sacrificio y esfuerzo.
- El Amor conyugal necesita cuidados diarios para crecer.
- Querer, querer.

A slide with a white background and a blue and red decorative border at the bottom. It contains text and a photograph of a man and a woman embracing.





## CONCILIAR TRABAJO Y FAMILIA

- Época agrícola que influye en mi rol como piloto.
- Ciclo del negocio al cuál debo adaptarme.
- El padre y la madre salen juntos a trabajar y el hogar se queda vacío.
- Reparto equitativo de tareas 50% entre ambos.
- Libertad de elección.

### • Libertad de elección:

- Cada familia es un mundo.
- Las mujeres y los hombres no debemos asumir las responsabilidades de otros miembros de la familia.
- La familia está llena de retos que hay que gestionar, adelantándose antes de que llegue el conflicto.
- Son difíciles de anticipar, a veces no se ven hasta que son un problema.

- Parece como si trabajo y familia fueran dos esferas opuestas entre sí, y que hay que resistir como se pueda en la época de la crianza de los hijos.
- Familia y trabajo son dos escenarios diferentes, complementarios de la propia vida individual. Uno enriquece al otro y viceversa.
- Las fronteras entre las dos áreas se van difuminando.
- Vamos agotados, dormimos poco....
- Promover equilibrio familia trabajo y su convivencia armónica es primordial.

## APORTACIONES Y CONCLUSIONES

- Gestionar el tiempo.
- Dar el primer paso hacia la conciliación.
- Hablar sin resentimientos respecto al conflicto generado.
- Anticiparse a las situaciones.



## Anexo IV Tarea 2

**Instrucciones:** Escribir cinco cosas que más le gustan de su trabajo y cinco cosas que ama de su familia. Posteriormente indicar qué considera que debe hacer para no perder lo que más le gusta en el trabajo y mantener el amor y unidad en la familia.

Cosas que me gustan de mi trabajo

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Cosas que amo de mi familia

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Qué debo hacer para no perder lo que más me gusta de mi trabajo y mantener el amor en mi familia?

---

---

---

---

## **Anexo V DINÁMICA**

### **Cómo puedo optimizar mi tiempo?**

Instrucciones: Escribir un listado de estrategias de cómo considera que puede optimizar su tiempo en el trabajo y luego el instructor le dará tiempo para que emita sus comentarios.

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Anexo VI CASO PRÁCTICO**

**Instrucciones:** A continuación se presente un caso práctico relacionado con el tema “Conciliando lo Laboral con la Familia”. Lea detenidamente el caso y posteriormente resuelva las preguntas que se le cuestionan.

Juan Antonio de 34 años de edad padre de familia de 2 niños uno de 3 años y el otro de 5, su esposa Imelda de 30 años de edad ama de casa, Juan Antonio fungía como piloto de camión en una empresa de venta directa, su función principal repartir pedidos a toda el área Petenera, Belice, Río Dulce, Izabal y Puerto Barrios, por el área geográfica en donde se desplaza su trabajo, debe viajar constantemente, utilizando horas fuera de su jornada, situación con la cual lleva ya un año, últimamente ha tenido varios problemas familiares ya que su esposa Imelda le reclama que ya no pasa tiempo en casa y no comparte con ella ni con sus hijos. Situación que ha desencadenado descontento en su relación sentimental y pelean diariamente por el mismo motivo. Asimismo, sus hijos también le reclaman porque no tiene tiempo para jugar con ellos.

Juan Antonio se siente frustrado ya que necesita del trabajo para llevar el sustento a su familia, pero también, quiere pasar más tiempo con ésta y poder compartir con ellos.

1. De acuerdo al caso anteriormente expuesto, ¿Qué consejo le podría usted dar a Juan Antonio?
  
2. ¿Cómo considera usted que Juan Antonio podría conciliar con su esposa?

3. ¿Cómo considera usted que Juan Antonio podría conciliar con sus hijos?
4. Plantee una o varias estrategias para optimizar el tiempo de Juan Antonio.
5. ¿Cómo podría Juan Antonio manejar su frustración?
6. ¿Qué consejo le daría a Imelda para comprender a Juan Antonio?

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Quezada, L., Grundmann, G., Valdez, L. (s.f.). *Preparación y ejecución de talleres de capacitación*. Recuperado de:  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica\\_Dominicana/ccp/20120731051903/prepara.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/prepara.pdf)

Hueso, P. (s.f.). *Conciliación de la vida laboral, familiar y personal*. Recuperado de:

[http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183\\_Conciliacion\\_de\\_la\\_vida\\_laboral\\_familiar\\_y\\_personal\\_.pdf](http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183_Conciliacion_de_la_vida_laboral_familiar_y_personal_.pdf)

Lazo, G. (2013). *En busca de equilibrio entre la vida personal y laboral*. Recuperado de:

<http://misparabolas.blogspot.com/2013/08/en-busca-del-equilibrio-entre-la-vida.html>