



Vigilada Mineducación

INCIDENCIA RECÍPROCA ENTRE SITUACIONES FAMILIARES CRÍTICAS Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN UN GRUPO DE FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE
GESTIÓN HUMANA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

RECIPROCAL IMPACT BETWEEN CRITICAL FAMILY SITUATIONS AND WORK
PERFORMANCE IN A GROUP OF OFFICIALS FROM THE HUMAN MANAGEMENT
AREA OF A PUBLIC ENTITY OF THE CITY OF MEDELLÍN

Sandra Milena Londoño Chavarria y Dorys Norelle Gallo García
Proyecto de Grado de Maestría

Asesor, docente
María Isabel Macía Serna

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO ORGANIZACIONAL
MEDELLÍN
2021

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVOS	15
GENERAL	15
ESPECÍFICOS.....	15
MARCO CONCEPTUAL	16
Relaciones familiares.....	16
Trabajo	20
Desempeño	21
Conciliación trabajo familia.....	26
DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
Participantes	29
Instrumento.....	30
Procedimiento.....	30
RESULTADOS	32
CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Caracterización sociodemográfica de los sujetos participantes

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Ficha de consentimiento informado.	55
Anexo 2. Estructuración del instrumento.....	57

DEDICATORIA

Sin duda alguna, este trabajo va dedicado a mis hijos Mateo y Juan Pablo y a Carlos Mario, mi esposo, quienes siempre han apoyado mis ideas, mis locuras y mis grandes anhelos, por estar ahí en cada momento de mi vida, por permitir que les robara tiempo para cristalizar este ideal, por demostrarme tanto amor y paciencia en cada una de las etapas que compartimos juntos.

Al amor de mis amores “Dios”, por guiarme y dirigir cada paso que doy, por cogerme de la mano con tanta dulzura para darme siempre cosas mejores, por la sabiduría y el discernimiento que me regala para construir cada peldaño con asertividad y precisión, y poder así consolidar el gran proyecto de mi vida como ser humano y profesional.

A mi madre y mi padre quienes me motivaron para continuar y no darme por vencida nunca, por su amor incondicional, sus oraciones y sus buenos deseos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesora de tesis, María Isabel Macías Serna, por la orientación que me brindo para realizar esta investigación, por su paciencia y compromiso permanente. A mi compañera Sandra Milena Londoño por su esfuerzo y dedicación con este proyecto, por iniciar conmigo esta travesía que hoy llega a feliz término.

Dorys Norelle Gallo García

RESUMEN

El desempeño de las personas en el trabajo ha sido un tema de estudio y de inquietud permanente en las organizaciones, de ahí que el campo se interese en el cómo conseguir que los trabajadores se encuentren motivados y prestos a contribuir a las empresas o entidades en las que se desempeñan.

Sin embargo, no siempre tienen en consideración las distintas variables que pueden repercutir en el ejercicio de los empleados que día a día ejecutan sus labores, desconociendo aspectos personales y/o familiares que pueden llegar a tener gran influencia en los resultados esperados por las directivas o gerencias de cualquier organización.

Teniendo esto presente, la actual investigación tuvo como propósito indagar la incidencia recíproca entre situaciones familiares críticas y el desempeño laboral en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín, Colombia. Esto a partir de un estudio de enfoque cualitativo, teniendo como referentes los conceptos de familia, trabajo y desempeño, y haciendo uso del instrumento de entrevista semi-estructurada para la recolección de la información. Como resultados se encontró que existe una incidencia recíproca entre los dos ámbitos trabajo-familia, en la cual las dos partes presentan una relación de complementariedad.

Así mismo, la tendencia general de los sujetos participantes indica que las relaciones familiares inciden directamente en el desempeño laboral teniendo como repercusiones la disminución del ritmo y de la productividad, así como también se identificó que un mal desempeño laboral puede generar conflictos al interior de la familia, discusiones y diferencias entre sus integrantes.

Se proponen como estrategias para mediar entre los ámbitos de trabajo y familia que los sujetos procuren diferenciar el entorno laboral, del familiar y dar atención a sus prioridades en las diferentes situaciones. Además, se hace énfasis en la importancia del apoyo de las organizaciones en la implementación de programas que motiven e incentiven el buen desempeño laboral ayudando a sortear las dificultades familiares. Finalmente, se invitan a futuros investigadores a ahondar en esta temática en pro de la salud mental y la disminución de riesgo psicosocial en los ámbitos laborales y familiares.

Palabras Claves: Relaciones Familiares críticas, Desempeño Laboral, Gestión Humana, Entidades Públicas.

ABSTRACT

The performance of people at work has been a subject of study and permanent concern in organizations, hence the field is interested in how to ensure that workers are motivated and ready to contribute to the companies or entities in which they work.

However, they do not always take into consideration the different variables that may have an impact on the performance of the employees who perform their daily work, ignoring personal and/or family aspects that may have a great influence on the results expected by the directors or managers of any organization.

The purpose of the current research was to investigate the reciprocal incidence between critical family situations and work performance in a group of employees of the human resources area of a public entity in the city of Medellin, Colombia. This is based on a qualitative approach study, using the concepts of family, work, and performance as referents. And making use of the semi-structured interview instrument for the collection of information. As results, it was found that there is no reciprocal incidence between the two areas work-family, in which the two parties present a complementary relationship between the two spheres.

Likewise, the general tendency of the participating subjects indicates that family relationships have a direct impact on work performance, having as repercussions a decrease in rhythm and productivity, and it was also identified that a bad work performance can generate conflicts within the family, discussions, and differences among its members.

As strategies to mediate between the work and family environments, it is proposed that the subjects should try to differentiate the work environment from the family environment and pay attention to their priorities in different situations. In addition, emphasis is placed on the importance of the support of organizations in the implementation of programs that motivate and encourage good work performance, helping to overcome family difficulties. Finally, future researchers are invited to delve deeper into this topic in favor of mental health and the reduction of psychosocial risk in the work and family environments.

Key words: Critical Family Relationships, Work Performance, Human Management, Public Entities.

INTRODUCCIÓN

La relación con la familia es un sistema donde todo lo que ocurre dentro de el, afecta a todos sus integrantes; y así mismo a los sistemas con los que se relaciona.

En Colombia, así como en otros países entre ellos Chile y Uruguay han venido desarrollando investigaciones preocupadas por este tema; cabe resaltar a algunos profesionales de áreas diversas, entre estos se mencionan a algunos ejecutivos en “La conciliación de la vida laboral y familiar en Uruguay” (Fernández, 2014), docentes en “El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes Información tecnológica”(Delgado et al., 2021), y mujeres ejecutivas en “Conciliación trabajo – familia en mujeres ejecutivas de empresas privadas de la ciudad de Medellín” (Orejuela et al.; 2019), investigaciones en las que se encontraron factores y características determinantes con relación a la influencia de aspectos familiares sobre el trabajo.

Por ejemplo, (Fernández, 2014) realizó un estudio de diagnóstico con respecto a la integración entre la vida laboral y familiar de los empleados en una empresa en Uruguay, con el objetivo de analizar el interés que la empresa muestra por desarrollar políticas de apoyo a la familia, el nivel de implementación de estas políticas y el grado de satisfacción de los trabajadores con la conciliación de su vida laboral y familiar. De este estudio se concluyó que las empresas se enfrentarán al reto de modificar sus prácticas y también sus culturas, para conseguir así alinear los intereses de sus colaboradores, y sus dinámicas familiares, para la generación de entornos óptimos para los empleados como para las organizaciones.

Una investigación similar fue llevada a cabo en Chile, en donde se procuró analizar la relación entre la inteligencia emocional (IE), el conflicto trabajo familia (CTF), la satisfacción laboral (SL), el desempeño (D) y la intención de dejar el trabajo (IDT), en el contexto de docentes de educación primaria (Delgado et al., 2021), planteando que existe una estrecha relación entre “la satisfacción laboral y el desempeño [...] siendo la satisfacción un importante predictor” (Patterson et al., 2004 citado en Delgado et al., 2021) de manera positiva generando productividad, como en el caso de una relación

negativa, causante de comportamientos tales como el ausentismo y la rotación en el trabajo.

Así, se puede evidenciar que esta temática corresponde a un tema sensible dentro de las organizaciones, pero que en muchos casos puede pasar desapercibido. Sin embargo, en la última década diversas organizaciones se han visto confrontadas a conocer e intervenir en la afectación que tiene la familia sobre el desempeño laboral, como una forma de contribuir al bienestar de los colaboradores y así mismo a la productividad empresarial.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tras la revisión de algunos referentes se ha notado que se necesita una mayor investigación en torno a la influencia que tiene la familia sobre el desempeño laboral (trabajo) puesto que se ha investigado de manera más frecuente el impacto del trabajo sobre la familia que viceversa. Esto se ratifica por otros autores quienes señalan que “en el 80% de las ocasiones, es el trabajo el que invade a la familia y solo el 20% de las ocasiones es la familia la que impacta en el trabajo” (Chinchilla & Moragas, 2007; citados en Orejuela et al.; 2019. p.163).

Además, como lo menciona Beltrán, Mares, Ramírez, & Rojas, 2016 (citados en Orejuela et al.; 2019): “la implementación de acciones para la conciliación entre trabajo y familia trae beneficios para el empleado, pues aumenta la moral en el trabajo y la satisfacción en el mismo, a la vez que disminuye los niveles de estrés” p.13. De esta manera se puede deducir que la conciliación trabajo-familia ayuda a prevenir síntomas como ansiedad; depresión, problemas para conciliar el sueño, entre otros. De igual forma esta mediación tiene también un impacto positivo en el rendimiento laboral de manera significativa, logrando con ello mejorar la productividad en las empresas y disminuir así mismo los índices de ausentismo, entre otros indicadores importantes a nivel organizacional.

En el caso del presente trabajo, resulta ser de interés indagar sobre esta temática en el campo de las entidades públicas, puesto que según la revisión de literatura no ha sido común, de acuerdo a las revisiones bibliográficas expuestas anteriormente, este sector se ha venido enfrentado a diversos retos debido a la influencia que tiene la familia en el resultado de desempeño laboral, donde los empleados evidencian altos niveles de estrés, pocas horas de descanso, alta carga emocional, problemas económicos, baja autoestima, preocupaciones laborales, estados de ánimo fluctuantes, entre otros.

Así mismo se considera valioso y pertinente que este tema sea evaluado en la misma área de gestión humana, quienes son los primeros en atender este tipo de dificultades en las organizaciones, donde además debido a las circunstancias traídas por la pandemia por covid-19, las áreas de gestión humana de las entidades públicas, se encuentran en un momento de tensión a razón de los diversos factores por los cuales

están pasando muchas familias que han tenido que modificar el ritmo y la forma de trabajar, la forma de pensar, de socializarse y donde funcionarios se ven expuestos a directivos que no generan empatía y le restan importancia al bienestar laboral.

De este modo podría ser importante para las entidades públicas conocer más a fondo si existe una afectación del ámbito familiar sobre el laboral, ya que estos dos tienen una estrecha relación en la que puede verse afectado el desempeño, como, por ejemplo, cuando se tiene un problema familiar, que genera preocupación y afecta negativamente el trabajo.

Es válido reconocer también que es posible que para algunos colaboradores del área de gestión humana las relaciones familiares no tengan mayor importancia y en el trabajo puedan encontrar un distractor que le permita desarrollar sus actividades eficazmente. Por ello conocer las causas y efectos de esa influencia, podría contribuir al propósito de entender estas situaciones y con eso motivar a los funcionarios y generar estrategias que mejoren e impacten significativamente en el buen desempeño laboral a partir de la gestión de sus relaciones de mejor forma.

Finalmente, para la presente propuesta de investigación se plantea la indagación y análisis de la incidencia recíproca entre situaciones familiares críticas y el desempeño laboral en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín; puesto que a partir de las lecturas iniciales se considera que el desempeño profesional o laboral puede verse afectado por el no equilibrio entre las emociones, el pensamiento, los comportamientos del sujeto trabajador y las personas con las que comparte su diario vivir en el hogar y en sentido contrario, el gozar de una buena salud física propia y de los familiares, así como un adecuado equilibrio entre lo laboral y familiar puede conllevar a un mejor desempeño.

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta lo planteado por Frone, Russell, Cooper y Zedeck (1992 citados en Montenegro, 2007) “Para la mayoría de las personas, sus familias y sus empleos son dos de las instituciones más importantes en sus vidas” p.141. esto debido a que los dos ámbitos se constituyen en las dos mayores esferas generadoras de satisfacción y desarrollo, la primera entendida como un espacio donde se deben asumir diferentes roles, a los cuales no se puede renunciar con facilidad y la segunda como un espacio que permite poner a disposición de otros las habilidades, el conocimiento, y la pericia, donde se puede crecer a nivel personal y profesional así también lo plantean Marín, Infante y Rivero (2002) cuando refieren que el trabajo y la familia son dos ámbitos importantes para el desarrollo personal y social de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación propone identificar aspectos relevantes, acerca de la incidencia recíproca entre el desempeño laboral y las relaciones familiares críticas, esto teniendo en cuenta el posible incremento de situaciones en las que intervienen estas dos esferas, sobre todo a raíz de la situación por pandemia de COVID 19. De esta manera se considera valioso ahondar en esta temática con mayor profundidad.

Los motivos obedecen a las nuevas formas de organización del trabajo, representadas en la carga laboral, jornadas excesivas de trabajo, compromisos y responsabilidades del cargo, altos niveles de estrés, miedo, incertidumbre, relaciones conflictivas, cambios en las *relaciones familiares* e impacto de las mismas en el *desempeño*, ausentismo laboral y baja motivación hacia el trabajo; en consecuencia tanto la esfera laboral, como la familiar no convergen armónicamente y surge con mayor frecuencia el conflicto trabajo-familia. Por lo tanto, la pertinencia de este trabajo se enmarca en la necesidad que tiene la organización en identificar aspectos significativos, que le ayuden a comprender si el desempeño de los funcionarios tiene estrechas relaciones con las relaciones familiares. Si esto fuese así entonces la organización pudiese definir estrategias de intervención, que concilien la vida laboral con la familiar, de modo tal que contribuya al mejoramiento de la salud psicosocial, la calidad de vida

laboral, bienestar, satisfacción de las personas y por ende disminución de los índices de ausentismo y rotación, aumento de la productividad y desempeño laboral.

Por otro lado, se pretende que esta investigación sirva como punto de partida para futuras investigaciones en otras áreas y se puedan generar desde allí programas y planes de intervención que beneficien toda la compañía.

OBJETIVOS

GENERAL

Indagar la incidencia recíproca entre situaciones familiares críticas y el desempeño laboral en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín.

ESPECÍFICOS

- Identificar qué relación existe entre el desempeño laboral y las relaciones familiares críticas y viceversa en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín.
- Identificar las implicaciones que tienen la incidencia recíproca de situaciones familiares críticas y el desempeño laboral en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín.
- Analizar las dificultades que se les han presentado en el contexto laboral y familiar en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín.
- Analizar las estrategias que utilizan los miembros de un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín para atender las situaciones familiares críticas y tener un mejor desempeño laboral.

MARCO CONCEPTUAL

Con el objetivo de ampliar el conocimiento acerca de los estudios e investigaciones llevadas a cabo en torno a la influencia que tienen las relaciones familiares sobre el desempeño laboral y viceversa, se hizo una revisión amplia de literatura a través de bases de datos y buscadores bibliográficos, con el propósito de identificar artículos científicos, libros y otras referencias claves o de contenido relevante en los últimos años acerca de la temática principal a investigar. Encontrando de esta manera bibliografía útil que permitió delimitar el campo de estudio y focalizar la temática de interés propuesta para la presente investigación.

De esta manera, a continuación, se presenta información, definiciones y conceptos relevantes atendiendo a las principales categorías que guiaron el proceso investigativo.

RELACIONES FAMILIARES

En las relaciones de familia, el conflicto se asume como un fenómeno que conserva tanto sus potencialidades para el crecimiento, como para la destrucción. De ahí, que lo peculiar del conflicto familiar en las sociedades modernas, se circunscriba al ámbito de la pareja principalmente, pero que no se reduzca a ella, afectando de esta forma también a las familias de procreación y a las familias de origen (Montoya Sánchez & Puerta Lopera, 2012).

Las autoras Macías, M., Marín, A., & Cantillo, K. (2004), realizan una recopilación de definiciones en la cual plantean que:

“Las relaciones familiares están constituidas por las interacciones entre los miembros que integran el sistema; a partir de estas interacciones se establecen lazos que les permiten a los miembros de la familia permanecer unidos y luchar por alcanzar las metas propuestas. Dichas interacciones se manifiestan por medio de la comunicación, la cual permite observar los conflictos, las reglas y normas que regulan el sistema familiar y permiten su homeostasis, comprendiendo que cualquiera de los comportamientos de

alguno de los elementos del sistema, puede alterar la totalidad de este. El sistema familiar se encuentra compuesto por diferentes subsistemas, entre los que se destacan: el subsistema individual, conyugal; parental y fraternal” p.94-95.

Según Leiva y Jiménez (2017) la familia se corresponde con:

“Un sistema dinámico de normas e interrelaciones, con influencia directa de cada uno de los integrantes que la componen (Espinal, Gimeno, & González, 2006), se muestra como un medio de protección, tolerancia, firmeza y cariño. También establece los marcos de funcionalidad social como el respeto hacia las normas sociales, la interiorización de figuras de autoridad, los lazos afectivos y las premisas individuales que constituyen la personalidad de sus integrantes; constituyéndose en un medio que limita y sostiene a los individuos (Estrada, 2014)”. p. 2.

En este contexto, según los autores Álvarez y Gómez (2011) y Vacas y Hernández (2014) se generan conflictos entre los miembros de la familia, derivados de las interacciones del día a día, originados por las diferencias en la manera de percibir las cosas, pensamientos y sentimientos, la forma de comunicarse, y de actuación. Como consecuencia de esto se experimenta en la familia, desmotivación, cansancio, fatiga, estrés, lo que afecta en gran medida el clima familiar.

Según Cusinato (1992, citado en Leiva y Jiménez, 2017): “hablar de familia implica reconocer que todas las relaciones se dan en términos de ganancia/pérdida, lo que posibilita la armonía entre sus miembros a lo largo de su ciclo vital” p.2, o en sentido contrario se genera un conflicto, desacuerdo o diferencia. De acuerdo con el autor las relaciones familiares se dan en doble vía, ya que pueden fortalecer los lazos y el ambiente familiares, como también a raíz de que los desacuerdos no satisfacen a las partes se pueden generar agresiones, maltratos y violencia intrafamiliar.

La familia, en sentido antropológico, es “un grupo doméstico en el que viven y conviven padres e hijos, y en algunos casos con *personas afines*, es decir, familiares en

alguno de los padres” (Mair, 1978, p. 98). Por ello, es considerada uno de los de los principales pilares en la vida de cada persona, por lo que la familia puede verse afectada por diversas razones, entre ellas: las emociones, los cambios económicos, el medio que lo rodea y la vida laboral, puesto que algunos empleados deben aprender a sobrellevar las cargas de las relaciones familiares junto con su desempeño laboral.

Las organizaciones de hoy están haciendo frente a estos aspectos que influyen en el desempeño laboral y que de una u otra manera afectan también de manera directa la familia, el estrés, el estado de ánimo, su estado físico, psicológico, la satisfacción vital y el bienestar familiar, este tema puede considerarse un tema delicado al interior de las organizaciones por su relación directa con largas jornadas laborales, los tratos internos, las evaluaciones de los cargos, metodologías de trabajo entre otras.

Es de resaltar que la familia siempre ha estado presente en la sociedad y que sus diferentes integrantes son los que contribuyen a mantenerla en equilibrio o desequilibrio, todo depende del contexto que estén experimentando.

Teniendo en cuenta lo anterior, para dar un mejor entendimiento del concepto de familia, Fernández (2020) la define como:

“El ámbito en el que el ser humano aprende a vivir como auténtico hombre y a convivir armónicamente con los demás. Allí aprende a darse y a recibir, a escuchar y a dialogar, por eso es la primera escuela de personalización y socialización, de ahí que pueda ser definida como “la comunidad humana esencial”, por cuanto crea las mejores condiciones para el desarrollo humano y pone las bases de las relaciones humanas esenciales: el amor conyugal, la maternidad, la paternidad, la filiación y la fraternidad” (p.92).

De acuerdo con el autor Fernández (2020) la familia es “la base fundamental de la sociedad, es allí en este núcleo donde padre madre, hijos, aprenden a soñar juntos, a reír a llorar a enfrentar el universo”. De manera similar Páez (2017) indica que “las familias se identifican tanto en el modo como se conforma, el modo de pensar, las vivencias, las experiencias, los cambios sociales y culturales” (p.826).

En este sentido cada familia tiene la tendencia de manejar las mismas características, pero en si cada una de ellas las experimenta de manera distintas de acuerdo con el ambiente en el que se encuentre su entorno familiar. En este sentido, es posible comenzar a diferenciar cada una de ellas, y como cada una es pieza fundamental en la sociedad; única e incomparable, con integrantes diferentes, con distintas costumbres, con diferencias en el tejido cultural y económico.

De esta manera se considera pertinente mencionar cuales son los diferentes tipos de familia y sus características. Según los autores Jiménez y Moyano (2008) "*la familia extensa* es una familia en donde va la unión de varias generaciones por lo cual es una familia que es tradicional y que en muchas ocasiones esta contribuye a generar un crecimiento de esta, y a enfrentar las crisis económicas que puedan presentarse en algún momento" (p.118).

Por otro lado, teniendo en cuenta la clasificación propuesta por Vanegas y otros (2011) existen dos tipos de familia; la familia nuclear tradicional y la familia monoparental. La primera, que se corresponde con la *familia nuclear tradicional* está compuesta por marido, mujer e hijos, en la cual todos viven juntos en una sola unidad organizacional. La segunda, la *familia con sólo un progenitor o "monoparental"* se refiere a aquella familia que, por consecuencia de divorcio, abandono, o separación de la pareja; solo uno de los progenitores vive con los hijos de la unión, por lo general siendo la figura femenina la predominante. Ejemplo: un hijo o varios hijos y la madre encabeza el hogar.

En el caso de las familias monoparentales las mujeres juegan un papel bastante preponderante por que el padre renuncia al núcleo familiar y la mujer toma la batuta y se encarga de la supervivencia de la familia, trabajando para suplir las necesidades de esta.

Complementando lo anterior, Gómez (2014) señala que estos a pesar de que estos tipos de familia se han definido desde la antigüedad, debido a la sociedad, los diversos factores contextuales, históricos y sociales se ha dado paso a nuevos conceptos de familia, entre ellos: *La familia de hecho*, tiene como fin "normar las relaciones familiares, así como delimitar los derechos y obligaciones de cada parte integrante del núcleo familiar, donde la familia se considera prioridad de orden público, por constituir aquella la base de la integración de la sociedad, asimismo es de orden público la

protección legal y judicial de lo económico, social o culturalmente débiles frente a quienes se hallan en la situación contraria” (Gómez, 2014, p.15).

Por otra parte, la familia como *concepto legal*, es aquella “supeditada a la normatividad misma y por el momento histórico en que se revise; el concepto de familia es dinámico y está en constante evolución” (Gómez, 2014, p.16).

Dicho de este modo el concepto de familia tomado para la presente investigación hace referencia a aquel grupo que se crea por la pareja, sus ascendientes y descendientes, así como otros integrantes, independiente del vínculo del matrimonio, unión libre, tipos de sangre, entre otros.

TRABAJO

Desde la existencia de la humanidad el trabajo ha sido un determinante importante para el bienestar de la familia, ya que se necesita un sustento para cubrir las necesidades de cada persona.

Albanesi R (2015) describe en su texto que “Hegel y Marx en el siglo XIX destacaron al trabajo como un acto esencial, inherente o propio de la condición humana como acto de creación, evidenciando paradójicamente que en la misma época el trabajo asalariado se desarrolló bajo condiciones estructurales de injusticia, desprotección e inseguridad” (p.391).

Como lo señala los autores en las líneas anteriores el trabajo ha sido y será siempre indispensable para la vida cotidiana de cada persona ya que este ayuda a suplir las necesidades que se presentan en el día a día. Pero también se debe tener en cuenta la forma como se desarrolla el trabajo en algunos casos, que no siempre resulta ser de manera apropiada, sino que lleva al empleado a desarrollar problemas que muchas veces lo afectan a él directamente, y/o a su entorno cercano, su familia.

Por otro lado, también se encuentra que no solo las relaciones familiares pueden verse afectadas por el trabajo sino también las condiciones del trabajo tienen el potencial de influir en la salud, el bienestar, el desarrollo y el desempeño de las personas.

El trabajo es visto desde diferentes puntos de vista algunos de ellos los comparte el autor Richter (2011), quien señala que “hasta los años ochenta del siglo pasado la el trabajo giraba fundamentalmente sobre la organización de las empresas, las teorías de

la organización, industrialización y sociedad” (p.171) , así mismo el centro de análisis de diversos estudios sobre este concepto, giraban en torno a “las diversas modalidades del trabajo asalariado, con énfasis en lo que denominó la relación salarial normal, para referirse a un tipo de contratación laboral estable con único empleador a tiempo completo y con salario fijo” (p.171).

En la actualidad podemos decir que el tema del trabajo ha ido evolucionando y por el hecho de trabajar se exige una compensación económica que sea suficiente para el sostenimiento de la familia y que ayuda al desarrollo moral, político y psicológico.

El trabajo no solo requiere de tiempo, espacio y horario determinado, para poder hacerlo, sino también sostiene relaciones sociales que inician cuando se realiza el trabajo y exige un esfuerzo físico y mental y la satisfacción de tener un cargo que se considere gratificante.

Richter (2011) menciona que los estudios siguen centrados en “las diversas manifestaciones del trabajo asalariado”, sin embargo, destaca según el planteamiento de (Prieto 2007 citada en Richter, 2011) que “el trabajo es considerado y analizado como una actividad productiva ciertamente realizada en condiciones de a salarización, siempre preñada de diversidad, riqueza y matices” (p.173).

DESEMPEÑO

Para abordar este concepto es necesario primero recalcar que dentro de cualquier organización su valor radica en “sus activos intangibles, los cuales constituyen la piedra angular de las organizaciones; y esos activos dependen a su vez de lo que se denomina capital humano”, de ahí que “el desempeño de las organizaciones depende directamente del desempeño de las personas que las forman y esto es una cuestión de comportamiento organizacional” (Chiavenato, I, 2009, p.10).

Así, siguiendo la definición de Toro (2002) ese potencial humano que se hace tangible a través del comportamiento de las personas se puede gestionar a través del desempeño definido como: “las actuaciones laborales que realiza una persona para dar cumplimiento a las especificaciones de cada una de las tareas que conforman un puesto de trabajo” (Toro, 2002, p.31).

Teniendo en cuenta la anterior definición el desempeño ocupacional se da en el contexto laboral, enmarcado en las funciones que debe desempeñar una persona en el ejercicio de su cargo, donde el papel del proceso de gestión del desempeño es primordial ya que debe garantizar que haya claridad de acuerdo al rol que cada uno desempeña, lo cual debe quedar plasmado mediante la creación de un perfil del cargo y manual de responsabilidades, las cuales serán medibles a través de la evaluación de desempeño.

Esta evaluación corresponde con "una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, etc." (Chiavenato, 1999, p.357).

De esta manera se comprende que el autor anteriormente citado plantea la evaluación del desempeño no como un fin en sí mismo sino un instrumento para mejorar las competencias de las personas, pues mediante este sistema se pueden identificar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la organización, en el cargo que ocupa, de falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación; que va a permitir cerrar brechas y levantar acciones de mejoramiento continuo.

Es preciso anotar que la evaluación del desempeño no siempre resulta ser favorable para quien es evaluado ya que existen algunos factores externos que dificultan el logro de los objetivos, sin que esto signifique un mal desempeño "Entre el desempeño y el resultado median otras condiciones que facilitan u obstaculizan esta relación" (Toro, 2002, p.35). Estos factores pueden ser sociales, económicos, ambientales, demográficos etc, aunque también pueden darse internamente como puede ser la habilidad, la motivación, el conocimiento, la falta de comunicación, el diseño puesto de trabajo, el clima organizacional, etc. Todo esto es relativo ya que depende directamente de cada persona, de su comportamiento y la manera como se deje influenciar o impactar por los distintos factores.

Gestionar el desempeño implica tener en cuenta diferentes variables que van más allá de realizar una evaluación en un tiempo determinado. Gestionar el desempeño incluye desde la realización de un diagnóstico de la situación, que permite identificar los problemas, las oportunidades o brechas del desempeño; la identificación de las causas como son las circunstancias, antecedentes y consecuencias; el diseño de la intervención donde se establecen los criterios de selección; la ejecución y puesta en práctica de la evaluación de desempeño y por último la medición y control. Todas estas actividades deben tener un feedback permanente y continua dentro de la organización, ya que permite el desarrollo de las personas, la gestión del cambio, eficiencia, eficacia y productividad.

El desempeño es la manera como las personas llevan a la acción las tareas asignadas, a través de las competencias, las cuales están conformadas por habilidades (poder hacer), conocimientos (saber hacer) y motivación (querer hacer). Estas competencias se identifican en el comportamiento de las personas, se pueden observar en la medida que son llevadas a la ejecución y son un factor determinante para el cumplimiento del objetivo y los resultados globales.

Al mismo tiempo otros autores como Campbell y otros (1970 citados por Varela, 2010), definen el desempeño como “comportamientos esperados de un empleado, las mismas que conllevan al logro de las metas trazadas por la organización. Estas conductas se deben desarrollar acciones voluntarias que sumen a la imagen de la entidad” (p.24). De acuerdo con este autor el desempeño es una conducta no un resultado, es lo que la organización espera de las personas, las cuales deben dar lo mejor de sí para cumplir sus expectativas.

A sí mismo, Chiavenato (2009) plantea que el desempeño laboral depende del esfuerzo de cada trabajador y varía de una persona a otra, ya que todos no realizan la tarea de la misma manera, con el mismo entusiasmo y no tienen las mismas competencias para desempeñar el cargo. Cada persona debe adquirir un verdadero compromiso con las responsabilidades asignadas, el esfuerzo es individual y la evaluación de desempeño también, de esta puede depender un ascenso, incremento salarial, bonificaciones y congratulaciones para el trabajador.

Según Aguinis (2007 citado en Salgado, J y Cabal, Á, 2011) “el desempeño es lo que hacen los empleados y sus conductas y no lo que el empleado produce o los resultados de su trabajo, aunque en ocasiones como las conductas o actividades no son fácilmente observables, es necesario inferirlas a partir de sus resultados” p. 76. Además, este autor también sostiene que hay al menos dos grandes dimensiones: desempeño de tarea y desempeño contextual:

“Desempeño de tareas: Relacionado con el conjunto de comportamientos que definen un cargo, el cual permite proyectar las habilidades que posee un trabajador y permite evaluar el grado de desarrollo propio del individuo sobre las mismas, así mismo, ayuda a cerrar las brechas las cuales el trabajador necesita mejorar y fortalecer para tener menor desempeño, y Desempeño Contextual: Consiste en actividades cotidianas como por ejemplo el voluntarismo para tareas que no forman parte formal del puesto habitual, demostración de esfuerzo y esmero, ayudando y cooperando con otros, en función de los objetivos organizacionales. Esta dimensión se ve reflejada en las organizaciones cuando las personas sienten que su trabajo es valorado y se ven permeados por un buen clima laboral” (p. 79).

En este mismo sentido es importante mencionar una tercera dimensión, correspondiente al desempeño contra productivo que es “cualquier conducta intencional, realizada por un empleado que daña o pretende dañar a la organización o a los miembros de la organización, lo que incluye a los empleados y a los clientes o usuarios, poniendo en riesgo el bienestar de la organización o de sus miembros, así como contravenir las disposiciones y normativas establecidas” (Salgado, J y Cabal, Á, 2011, p.76).

En síntesis, las tres dimensiones del desempeño les permiten a las organizaciones identificar los comportamientos de los individuos de acuerdo con la tarea, el contexto en el que se desarrolla y las desavenencias que se pueden dar en la organización contribuyendo a gestionarlas de la manera correcta y tomar las decisiones pertinentes para el logro de los objetivos trazados.

La nueva dinámica de trabajo a las que se ven enfrentadas las organizaciones en la actualidad supone cambios en sus procesos, tecnologías y en el activo más valioso que son las personas, las cuales deben contar con las competencias requeridas para aportar valor y ser competitivas en el mercado globalizado.

Las políticas y prácticas de la gestión de los recursos humanos se enfocan en generar estrategias que mejoren el rendimiento y la productividad, razón por la cual se deben realizar mediciones y evaluaciones de desempeño como lo plantean Werther y otros (2004) al decir que “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar” (p. 302).

De acuerdo con lo anterior, es preciso mencionar que la evaluación de desempeño cobra sentido de doble vía, al empleado le ayuda a fortalecer las debilidades encontradas y a la empresa le permite implementar acciones correctivas, siendo en ambos casos el propósito común la búsqueda de mejora del desempeño.

Al mismo tiempo parafraseando a Werther y otros (2004), la evaluación de desempeño trae consigo una serie de beneficios tanto para el colaborador, como para los líderes y la organización, en tanto por ejemplo respecto al primero, le permite a conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa valora de su trabajo, así como conocer las fortalezas y debilidades que posee con el objetivo de generar planes de acción y mejora. Así mismo motiva el desarrollo profesional y laboral, a través del fortalecimiento de las competencias que tiene cada uno, y su alineación con la estrategia organizacional, permitiendo también contar con una retroalimentación permanente y participación en los programas de desarrollo, ascenso y plan carrera

En el caso de los líderes, les permite ejercer un liderazgo que vincule el talento humano y que implique el desarrollo de las personas, toma de decisiones, optimización de recursos, ejecución de planes de acción, identificar necesidades de capacitación y formación del equipo a cargo, hacer una retroalimentación permanente y con ello también lograr alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles

comprender la dinámica de la evaluación del desempeño como un sistema objetivo, que le aporta valor a la organización.

Y finalmente para la organización, brinda la oportunidad de evaluar su capital humano a corto, mediano y largo plazo, identificar cargos críticos, elaborar planes de sucesión y de carrera, poner a prueba los indicadores de gestión, favorecer cambios en los contextos sociales, personales y de tarea con el objetivo de mejorar la productividad de las personas, la toma de decisiones y el retorno de la inversión. En definitiva, la gestión del desempeño se da de principio a fin en todos los procesos con los que interactúa una persona en la organización, por lo cual juega un papel protagónico en el desarrollo integral de las personas en el trabajo, de manera que como consecuencia surja la productividad esperada. Se convierte en la columna vertebral, el eje fundamental que garantiza el cumplimiento y alineación de la estrategia para la obtención de un resultado.

CONCILIACIÓN TRABAJO FAMILIA

Según Sanz, Demerouti, y Galvez (2013), la cuestión de mediar las esferas de trabajo y la familia ha sido una situación que involucra no sólo a los miembros de la estructura familiar, sino que requiere de la participación de otros agentes como las empresas y la sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior la influencia que tiene la familia en el desempeño laboral y el trabajo sobre la familia; implica comprender este fenómeno y adicional a ello, procurar conocer la forma en la cual las relaciones familiares no interfieran el cumplimiento efectivo de las responsabilidades laborales. Por lo tanto, “el trabajo y la familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de nicho ecológico básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente” (Goldsmith 1989, citado en Jiménez y Moyano, 2008 p.119).

Partiendo de la unión de estos dos campos (Familia y trabajo) en los cuales se desenvuelve el ser humano se pasa a describir algunas de las influencias familiares que podrían afectar el desempeño laboral según hace referencia los autores Sanz, Demerouti, y Galvez (2013):

- El entorno familiar: fuente de estrés, y que se ha considerado el principal antecedente del conflicto familia-trabajo. Especialmente el número de hijos en edad preescolar dificulta compaginar estos dos ámbitos (Kinnunen, Feldt, Geurts y Pulkkinen, 2006).

- Los problemas de pareja: que pueden generar preocupaciones que dificultan el desempeño de las tareas laborales (Fox y Dwyer, 1999), al centrar los pensamientos en asuntos no relacionados con el trabajo.

- Factores personales: variables sociodemográficas y características de personalidad. p.411-412.

Por otra parte, los autores Sanz, Demerouti, y Galvez (2013) también hacen referencia a las influencias que tiene el trabajo sobre las relaciones familiares, en donde la variable más estudiada ha sido el número de horas dedicadas al trabajo, ya que es un factor que determina el tiempo que dedicar a otras responsabilidades.

Con base en la revisión teórica realizada, es posible realizar las siguientes aseveraciones:

- Que la familia es espacio de socialización primaria en el que los seres humanos adquieren habilidades y herramientas básicas para su desarrollo como miembros de una sociedad, y así mismo, crea lazos emocionales y sentimentales con sus integrantes otorgándole un valor a sus relaciones y causando tensión, preocupación o estrés al presentarse conflictos entre sus integrantes.

- Que en aras de asegurar que los miembros de una familia cuenten con las condiciones necesarias para su desarrollo, uno o dos miembros de estas realizan actividades laborales como medio para disponer de los recursos necesarios para esto, y que tal ejercicio también puede generar tensión, preocupación o estrés en un escenario de sobre carga laboral entre otros.

- Que a la hora de evaluar el desempeño laboral no solo existen múltiples variables, sino que, además, éste se puede ver afectado por las relaciones interpersonales de los empleados dado que carga con problemas que ocurren a nivel familiar y que ralentizan el cumplimiento de las metas en el entorno laboral o que causan abandono o baja motivación, afectando las metas, indicadores o procesos que realiza cada empresa por el costo que tiene la pérdida de su personal cualificado.

En ese sentido, quedan enlazados los conceptos propuestos para el presente trabajo: relaciones familiares críticas y desempeño laboral; evidenciando el interés que las empresas tienen en pro del establecimiento de relaciones armónicas entre sus trabajadores y la familia de los mismos; puesto que el éxito en los resultados de cada empresa podría verse gravemente afectado con empleados desmotivados y con múltiples conflictos en su vida familiar que pueden incidir negativamente en su vida laboral.

DISEÑO METODOLÓGICO

Se plantea una investigación de tipo cualitativo, con un diseño fenomenológico; el cual propone tener en cuenta las diversas perspectivas de los participantes, explorando, describiendo y comprendiendo lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias y el fenómeno determinado para la presente investigación (Fernández, et. al., 2014.p, 493).

La metodología del proceso investigativo se sustenta en un enfoque de investigación cualitativa, la cual se entiende según Sandoval (1996), como “una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo con el propósito de comprender la realidad desde los actores” (p. 28)

PARTICIPANTES

La investigación contó con la participación de nueve (9) funcionarios de diferentes cargos del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín.

De estos cuatro (4) sujetos fueron hombres y cinco (5) mujeres, adicionalmente seis (6) de ellos contaban con cargos directivos en la entidad.

La antigüedad en el cargo oscila entre los seis (6) y los treinta y cuatro (34) años, es decir que un promedio de ocho (8) años de experiencia en la institución. La mayoría de las personas que participaron en el estudio están vinculados directamente con la entidad.

El nivel escolar de la mayoría de los participantes es profesional universitario solo uno de ellos tiene maestría y solo uno de ellos cuenta con una tecnología.

Figura 2. Caracterización sociodemográfica de los sujetos participantes

SUJETO	EDAD	GENERO	NIVEL EDUCATIVO	CARGO	ÁREA	EXPERIENCIA (AÑOS)	AÑOS LABORANDO EN ENTIDADES PUBLICAS
1	41	M	Magister	Líder de Proyecto	Selección de personal GH	17	6
2	57	M	Profesional Universitario	Líder de Programa	Nómina GH	34	34
3	35	F	Profesional Universitario	Técnica de proyecto	Archivo General GH	11	8
4	46	F	Profesional Universitario	Líder de Programa	Nómina GH	25	6
5	38	F	Profesional Universitario	Auxiliar de nómina	Nómina GH	20	15
6	52	F	Profesional Universitario	Psicóloga	Gestión Pública GH	31	29
7	54	M	Profesional Universitario	Líder de Gestión Documental	SIGEP GH	9	9
8	55	M	Profesional Universitario	Líder de Programa	Gestión Pública GH	35	34
9	38	F	Tecnóloga	Auxiliar administrativa	Archivo General GH	8	6

Fuente: Elaboración Propia (2021).

INSTRUMENTO

Para la recolección de la información se hizo uso del instrumento de entrevista semiestructurada, la cual consiste en el desarrollo de un diálogo con base a una guía definida o protocolo de preguntas, sin embargo, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información (Fernández, et al., 2014).

PROCEDIMIENTO

La investigación se desarrolló en tres momentos claves: el primero se corresponde con la contextualización de la investigación, a través de una revisión bibliográfica y de bases de datos partiendo inicialmente con algunas referencias. El segundo momento, se relaciona con el trabajo de campo, donde se aplicó el instrumento a los participantes para la recolección de datos. El tercer momento correspondió a la transcripción de las

entrevistas y la organización, presentación y análisis de los datos encontrados, los cuales fueron organizados de manera sistemática, con ello logrando la discusión los resultados y conclusiones a la luz del análisis de las categorías definidas a lo largo del proyecto.

RESULTADOS

a) **Relaciones familiares críticas - desempeño laboral**

Las relaciones familiares están constituidas por la interacción entre cada uno de sus miembros, se manifiestan a través de la comunicación, la manera de pensar, de percibir las cosas, de asumir las reglas y normas, de actuar y de comportarse (Sarmiento, 1994), de ahí que algunos de los integrantes no logren tener sinergia y surjan desacuerdos entre los mismos, pasando de tener una relación armoniosa a una relación crítica por los conflictos que se gestan al interior de esta. En este sentido todos estos conflictos influyen no solo en la vida familiar de cada individuo, sino también en su estado de ánimo y motivación, lo que incide directamente en su entorno laboral, conllevando a la disminución de su desempeño.

Del mismo modo el desempeño laboral, las tareas y responsabilidades, así como las oportunidades y obstáculos que tiene el trabajo en el día a día, pueden incidir de forma positiva o negativa en el entorno familiar.

b) **Relación entre relaciones familiares críticas - desempeño laboral**

Para dar respuesta a esta subcategoría se indagó a los sujetos entrevistados si consideran que las situaciones familiares críticas influyen en el desempeño laboral y por qué. Se encontró que algunos coinciden en sus respuestas al indicar que evidentemente los problemas familiares si afectan el estado emocional de las personas e inciden en su desempeño laboral como lo señala el sujeto 2:

“Sí, yo considero que esas situaciones críticas en la familia afectan el desempeño laboral de los individuos. Debemos entender que la familia oscila entre períodos de estabilidad y períodos de cambios, en razón a esta estabilidad considero que situaciones como el estrés familiar, situaciones como la mala comunicación en la familia traen como consecuencias inmediatas el mal desempeño laboral de algunos individuos en sus oficinas o en su trabajo. En el caso de nosotros los servidores públicos no es nada ajeno a que cualquier situación familiar que tengamos en cualquier momento determinado nos pueda de alguna manera afectar nuestras funciones laborales en la oficina”.

Esta respuesta es reforzada por el sujeto 3 quien indica:

“Sí, indudablemente sí considero que influye porque cuando se trata de una situación crítica en el ambiente familiar involuntariamente el sistema psicológico detalla una marcada preocupación por aquella situación lo que de pronto puede conllevar a distraernos un poco la mente o más bien concentrar la mente en las situaciones por la que estamos pasando en la familia, entonces podemos alejarnos un poco de esa realidad laboral.”

Y el sujeto 4 dentro de su respuesta toca otro punto específico adicional al desempeño laboral que pueda llegar a presentarse como lo es la relación con las demás personas del entorno laboral:

“Digamos que, si la persona está afectada familiarmente, eso le va afectar el trabajo, el ánimo, de pronto el rendimiento laboral, hasta la misma forma en que pueda tratar a su grupo de trabajo”.

El sujeto 9 amplía el concepto al involucrar otros aspectos que se pueden ver afectados al existir una descompensación familiar:

“Claro que influyen sobre todo en la estabilidad emocional de las personas y por tanto se puede manifestar en ese desempeño laboral pues puede afectar principalmente la concentración de la persona, puede modificar la actitud y el comportamiento ante los compañeros, ante los clientes, ante la comunidad”

Pero además el sujeto 1 complementa su respuesta al adicionar el ámbito personal y la importancia de la armonía del ser cuando señala:

“En la vida existen varios ámbitos, uno es el ámbito personal, el otro es el ámbito familiar y el otro el ámbito laboral; no se entienden el uno sin el otro, es decir, todo tiene que estar en una perfecta balanza, al cambiar algo en uno se modifica el otro”.

Lo anterior se constata en lo afirmado por Jimenez y Moyano (2008), quienes indicaron que “el trabajo y la familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de nicho ecológico básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente” p.119.

En este sentido este concepto lo refuerza el sujeto 7 al decir:

“Si influyen sobre todo pues que nosotros somos seres humanos, somos personas y las emociones juegan un papel muy importante, el estado emocional en el

que nos encontremos, en especial si tenemos una discusión familiar... genera un ruido mental que siempre va a estar ahí presente en uno u otro momento recordándolo; eso en cierta manera te desconcentra del trabajo que estas realizando porque quieres solucionar esa situación”

Dice también el sujeto 8:

“El ser humano al ser integro obviamente su condición familiar puede afectar su vida laboral”

El sujeto 5 menciona la opinión popular que se tiene de que los problemas se dejan en casa al hacer su comentario y la real aplicación en el día a día:

“Yo tengo un problema familiar muy crítico en la casa, lo voy a dejar allá, me voy a venir a trabajar y me voy a olvidar de eso”. No, porque todo va a influir y todo va a ir en torno al pensar, al actuar, al estado de ánimo; entonces esto de alguna u otra manera puede influir a que las actividades que uno realice dentro de la labor no sean tan productivas”.

Ahora, dado que normalmente el individuo voluntaria o involuntariamente asume unas responsabilidades tanto familiar como laboralmente y busca cumplir con ellas el sujeto 6 hace relación al respecto al decir:

“Especialmente el aspecto familiar tiene una especial relevancia ya que tiene que ver con las emociones, la motivación y la responsabilidad que este ser humano tiene frente a ese grupo de interés y una situación crítica en este aspecto influye en el desempeño ya que limita la capacidad de respuesta del individuo frente a las diferentes obligaciones laborales”.

Basados en estos aportes, se encuentra que los empleados públicos de la organización objeto de estudio tienen claro y sienten que las relaciones familiares críticas afectan el desempeño laboral ya que inciden directamente en las emociones, el estado de ánimo, el comportamiento y el desempeño de las personas, por lo cual debe haber un equilibrio entre ambas para que converjan armónicamente y así ni la familia, ni el desempeño se vean afectados.

c) Relación entre desempeño laboral - relaciones familiares

Cómo ya se mencionó, la afectación en el ser humano puede suceder tanto de un lado como del otro, por ello en este segundo aspecto se busca conocer la apreciación que tienen las personas sobre lo que afecta su desempeño laboral en el diario convivir familiar. Por ello en esta subcategoría se cuestiona si consideran que un mal desempeño laboral afecta el contexto familiar y por qué.

Se encuentran conceptos como los del sujeto 3 quien si lo considera como una posibilidad al indicar:

“Es muy posible que el no tener tranquilidad en el espacio laboral afecte el contexto familiar puesto que situaciones difíciles en el trabajo como alto flujo de actividades, como alta demanda de tiempo para atender solicitudes nos roban la tranquilidad inclusive en el hogar, toda vez que en muchas ocasiones por tener mucho trabajo, el trabajo se traslada al hogar y terminamos pues como también en la familia haciendo labores del trabajo y descuidando un poco el tiempo que se va a compartir con la familia”.

En el sujeto 8 se encuentra una respuesta que manifiesta claramente su convencimiento de que se genera afectación al indicar:

“Obviamente cuando uno como padre tiene preocupaciones o lleva angustias del trabajo, porque no tuvo un buen desempeño, porque no tuvo un buen día, porque no hizo lo que tenía que hacer, porque le quedó faltando; obviamente eso uno se lo transmite uno a los hijos y eso afecta de todas maneras el entorno familiar”.

Las respuestas anteriores son relevantes en el sentido que argumentan que la falta de tranquilidad, las preocupaciones y el alto flujo de actividades en el trabajo afectan las relaciones familiares, como lo refieren los autores Álvarez y Gómez (2011) y Vacas y Hernández (2014) cuando manifiestan que “La desmotivación, cansancio, fatiga, estrés, afecta en gran medida el clima familiar”.

Por otro lado, se encuentra congruencia entre las respuestas de los sujetos 1,6,7 y 9 cuando refieren que un mal desempeño laboral influye en las emociones de las personas, determinadas en el bajo estado de ánimo, desmotivación y pocas ganas de trabajar, que son llevadas al contexto familiar, afectando la interacción de los integrantes de la familia. El sujeto 1 refirió:

“Un mal desempeño laboral te cambia las emociones, ¡cierto! o sea, te pueden dar emociones que son negativas como: sensación de angustia, de impotencia, de frustración; eso tú lo llevas al contexto familiar”.

Por su parte el sujeto 6 indica que el ambiente del hogar se ve afectado al entrar en relación con una persona que llega afectado por una situación laboral:

“Un mal desempeño laboral posibilita que la familia padezca las consecuencias de tener una persona cercana que esté amargada, desmotivada, sin expectativas, sin ganas de trabajar “.

El sujeto 7 hace relación a lo que se afecta la parte emocional del ser:

“Nosotros somos seres emocionales, somos personas que tenemos digamos esas emociones. En el momento en el que tú estás en un ambiente laboral en el que hay mucha presión o también digamos hay descalificación, las calificaciones o descalificaciones a tu trabajo eso te afecta de una manera emocional”.

En este mismo sentido, el sujeto 9 también indica que la tensión laboral se puede trasladar al ámbito familiar cuando dice:

“Va a influir en el estado de ánimo de la persona pues puede haber tensión en la persona, puede haber cambios de humor, puede disminuir la felicidad en el trabajo o la satisfacción personal para desarrollar sus funciones y esto lo puede llevar o trasladar a ese ambiente familiar y manifestarse también allí “.

Como se aprecia la mayoría de las personas entrevistadas manifestaron que un mal desempeño laboral afecta las relaciones familiares, sin embargo, los sujetos 2 y 5 consideran que si les afecta debe haber una conciliación entre el trabajo y la familia que se debe aprender a manejar para alcanzar un equilibrio.

El sujeto 2 considera la opción de conciliación:

“Hay que buscar una conciliación entre las relaciones laborales y las relaciones familiares buscando con esto el desempeño laboral de cada uno de nosotros”.

Y el sujeto 5 se refiere a aprender a manejar las situaciones:

“uno debe aprender a manejar esas situaciones, pero a veces se torna un poquito complejo por el tema de que uno es un ser integro y que todo va relacionado y tiene que ver mucho con la persona como tal”.

Todo esto lo reafirman los autores (Bustamante Sepúlveda y Flores Faúndez, 2008) quienes manifiestan que hay que establecer un equilibrio trabajo-familia el cual permite además que las personas involucradas en el núcleo familiar se encuentren satisfechos con los roles que definen en la familia y en el trabajo. De acuerdo al autor hay que tener en cuenta que el equilibrio entre el trabajo y la familia se ve afectado cuando hay mayor dedicación en una esfera que en otra. Lo que busca la conciliación trabajo-familia es que exista una relación de complementariedad entre las dos esferas para que las personas involucradas puedan tener una serie de beneficios.

d) Implicaciones de las situaciones familiares críticas - desempeño laboral

Las personas experimentan momentos y situaciones complejas en los contextos familiar y laboral, ambos tienden a afectar sus emociones en mayor o menor grado. En el caso del contexto organizacional puede llegar a tener implicaciones negativas en la familia y de modo similar situaciones críticas en la parte familiar pueden generar situaciones críticas en la parte laboral.

Después de conocer por parte de los entrevistados que las situaciones críticas laborales pueden afectar el ámbito familiar, se pasa a indagar qué ha sentido que ha perdido en las relaciones familiares por un mal desempeño laboral y se encuentran tres grupos de respuestas que van desde aquellos que consideran que no les afecta, hasta otros que opinan que puede conllevar a agresividad y enfados pasando además por un concepto más común como lo es el tiempo que se resta a la familia por razones críticas en el trabajo.

Detallando las respuestas se tiene que los sujetos 4, 7 y 8 señalan no tener pérdidas o afectaciones en la familia por un mal desempeño laboral como lo manifiesta el Sujeto 4 cuando indica:

“Pensaría yo que a mí personalmente no me ha afectado, ni he perdido ninguna relación familiar por temas del desempeño laboral.”

También lo menciona el sujeto 7 al indicar que trata de separar los dos ámbitos al no comunicar en su entorno familiar hechos de su campo laboral:

” Problemas o algo así, afectaciones no han sido como muy fuertes porque en el caso mío yo trato o evito comunicar las situaciones angustiantes que se me presentan en el trabajo”

Para otras personas de acuerdo con su rol laboral, sus responsabilidades, su entorno con el equipo de trabajo, su manera de asumir las situaciones críticas, estas pueden llegar a su entorno familiar y generar pérdidas de varios tipos como la sana convivencia del hogar y así lo hace ver el sujeto 2 quien manifiesta:

“Pienso que un mal desempeño laboral conlleva a tener unas afectaciones en las relaciones familiares, pueden darse situaciones tales como tener una agresividad o enfrentamiento entre las parejas... muchas veces esas situaciones laborales se llevan como al plano familiar y eso lleva a que las personas que integran la familia tengan diferentes opiniones y entonces se creen diferentes bandos”

Y en los sujetos 3, 5 y 6 se refleja el concepto de la falta de tiempo o de tiempo con calidad para disfrutar con la familia. Es el caso del sujeto 3 quien manifiesta:

“La pérdida más grande es el tiempo que uno deja de compartir con la familia muchas veces por pasar mucho tiempo en el trabajo o no realizar una buena planeación de actividades.”

También el sujeto 5 al ser muy preciso con su respuesta lo afirma:

“Yo pienso que he perdido es tiempo con mi familia”.

Los sujetos 6 y 9 adicionan un concepto al tiempo y es la calidad del mismo al decir. Sujeto 6:

“He perdido es tiempo de calidad.”

Por su parte el sujeto 9 indicó:

“se puede perder el tiempo de calidad que se comparte con la familia”.

En síntesis, se encontró que una situación crítica laboral si puede generar pérdidas que afectan en mayor o menor escala a los miembros del hogar que conviven con el empleado involucrado, relacionándolo directamente con la calidad y la cantidad de tiempo que comparte con su familia.

e) Implicaciones en el desempeño laboral – contexto familiar

En esta subcategoría se pretende dar respuesta al interrogante ¿Qué ha sentido que ha perdido para no bajar su desempeño laboral cuando se le ha presentado una situación familiar crítica? para la cual se encontraron en la investigación diferentes opiniones al respecto:

El sujeto 1 indica:

“No permite que yo sea asertivo, daña hasta la comunicación en las relaciones laborales, o sea, me va a bloquear, no voy a tener forma de transmitir mis ideas dentro de mi equipo, dentro de mi grupo de trabajo”

Al mismo tiempo el sujeto 5 señala:

“Cuando uno tiene una situación crítica a nivel personal laboralmente uno puede perder ¿qué pierde? Un buen desempeño, un buen trabajo..... cuando uno tiene una situación tan crítica personal y familiarmente eso afecta en lo laboral porque el desempeño y el rendimiento van a bajar”.

También lo menciona el sujeto 7 al indicar:

” Pierde una concentración de las actividades que está realizando”.

Y del mismo modo como en la subcategoría anterior algunos mencionaban que las situaciones críticas laborales no le afectaban el ámbito familiar, en esta segunda parte algunos sujetos entrevistados dan a conocer que las relaciones familiares críticas no tienen incidencia en su desempeño como es el caso del sujeto 4 cuando refiere que:

“No por lo mismo porque mi familia es muy pequeña, mi entorno familiar es muy pequeño, es muy fácil de manejar, entonces realmente yo no tengo esa incidencia”.

Y otros no tienen tiempo de mezclar lo familiar con lo laboral, ya que los afanes del día a día, el rol de líder que desempeña, la ejecución de actividades impide que tenga tiempo para detenerse a pensar en ello, como el caso del sujeto 8 cuando afirma:

“lo que pasa es que de cierta forma digamos que el rol que uno desempeña como líder y digamos que en el contexto que laboro en este momento es un rol que es demandante, entonces casi que la premura de hacer tantas cosas no le da tiempo de pensar nada más, sino que es ejecutar, es hacer, es pensar, es resolver”.

De esta manera se evidenció en esta categoría que la estabilidad familiar es muy importante para la mayoría de los sujetos, en el sentido que para estos estar bien emocionalmente dentro de su núcleo familiar impacta de manera directa su desempeño

en el trabajo, el cual se puede ver afectado cuando esas relaciones no son armoniosas, ni positivas, si no por el contrario negativas y conflictivas, situaciones difíciles, generando en ellos desmotivación, desconcentración, comunicación poco asertiva, baja productividad y por ende disminución en su desempeño, ocasionando que se alejen del cumplimiento de los objetivos.

f) Dificultades en el contexto laboral y familiar

Tanto en el ámbito laboral como en el familiar existen diferentes situaciones que en mayor o menor medida se convierten en dificultades para la persona y que por ende le afectan su comportamiento en lo laboral, en lo personal y familiar.

Ahondando más en la investigación, en este punto de las entrevistas se busca conocer por parte de las personas entrevistadas cuales son las situaciones por las que han tenido que pasar o que han vivenciado que consideran que influyen negativamente y del mismo modo se indagan las situaciones familiares que afectan lo laboral y luego las laborales que afectan lo familiar.

g) Dificultades que generan las relaciones familiares críticas en el contexto laboral

Los sujetos entrevistados aportan a esta subcategoría dando a conocer las respuestas a la pregunta de cuáles han sido esas situaciones familiares críticas que han influido negativamente en el contexto laboral. Para empezar el sujeto 1 refirió:

“La salud de un miembro, de un integrante de la familia, porque las situaciones de salud son situaciones que exigen una pronta respuesta, o sea, usted tiene que intervenir un tema de salud, una situación de salud de un integrante de tu familia te agobia, te quita tiempo, una situación de salud exige que ya vos tengas que resolver... un conflicto familiar o conyugal”.

Y lo refuerza el sujeto 9 quien indicó:

“Hay veces se presentan calamidades familiares como hospitalización de un familiar, hay enfermedades crónicas o autoinmunes que requieren de una mayor atención del cuidador”.

Por otro lado, el sujeto 2 considera:

“Situaciones familiares críticas pueden ser aquellas discusiones que se tiene con la pareja, aquellas discusiones que se tienen con los hijos, todo el comportamiento, manejo y la agresividad que se tiene con los hijos; todo ese tipo de situaciones afectan de alguna manera el desempeño laboral porque cuando uno tiene una discusión con su pareja, llamémoslo así, uno llega al plano laboral y cuando llega al plano laboral pues ya empieza uno a desconcentrarse en las funciones que tiene que hacer porque está pensando “ay yo discutí con mi esposa esta mañana”, “ay yo le pegué a mi hijo el día de ayer”, yo tal cosa, tal otra”.

Y el sujeto 3 manifiesta que las relaciones críticas se pueden dar por casos de salud como de conflictos familiares.

“Esas situaciones más críticas que me han alejado o distraído un poco del contexto laboral han sido dificultades de salud con mis hijos, o con mi madre, o discusiones con mi pareja, o dificultades económicas en el entorno familiar”.

El sujeto 4 presenta un caso más específico pero que hace parte de situaciones vividas por muchas personas y hogares:

“Los días de adolescencia de mi hijo, pues, la edad es difícil, soy madre soltera y sí tuvimos muchas crisis con él, crisis de comportamiento, crisis de falta de autoridad, crisis de tener que llevarlo a un psicólogo, crisis de tener que estar pendiente de él y pues obviamente yo sí considero que esas situaciones en ese momento me afectaron el trabajo”.

Los conceptos recopilados de las situaciones familiares críticas con mayor relevancia en esta investigación se ven referenciados a través de dos aspectos fundamentales, la salud y los conflictos entre los miembros de la familia, hijos, cónyuge o hermanos. Situación que plantea Cusinato (1992) cuando resalta que hablar de familia implica reconocer que todas las relaciones se dan en términos de ganancia/pérdida, lo que posibilita la armonía entre sus miembros a lo largo de su ciclo vital o en sentido contrario se genera un conflicto, desacuerdo o diferencia.

Esto se convierte en un punto muy relevante dado que, para el ser, en gran medida, el grupo familiar rige el pilar primordial en sus vidas para desarrollarse y de ahí que el estado en el que las relaciones o situaciones al interior de ella se encuentren pueda afectar en su desempeño laboral de forma positiva o negativa.

h) Dificultades que generan situaciones críticas en el trabajo en los contextos familiares

Abordando esta subcategoría en el contexto familiar se indagó sobre cuáles han sido esas situaciones laborales críticas que han influido negativamente en las relaciones familiares, donde se encontró que la situación más referida por los sujetos entrevistados se basa en el exceso de carga laboral que normalmente es cubierta con tiempo que se tiene establecido para la familia. Así lo indica por ejemplo el sujeto 1:

“Cuando tu trabajas por fuera de la jornada laboral ese horario extra es en detrimento de tu tiempo familiar, del tiempo que tú le vas a dedicar a una esposa, le vas a dedicar a unos hijos, le vas a dedicar a unas mascotas... Cuando uno trabaja como bajo una presión... Los cargos de gran responsabilidad, uno quiéralo o no lo cargos que tienen mayor responsabilidad el desempeño de esos cargos por sí solos afectan negativamente relaciones familiares, esos cargos implican tiempo, esos cargos implican mayor cuidado, esos cargos implican una dedicación casi que exclusiva”.

Igualmente, el sujeto 3 indica que:

“En el ambiente laboral de pronto adquirir muchas responsabilidades al mismo tiempo, entonces la demanda de tanto tiempo para el trabajo reduce la cantidad del espacio de tiempo para compartir con la familia”.

Del mismo modo el sujeto 9 también hace referencia al tema del exceso de carga laboral:

“Las situaciones ¿por decir en el trabajo? Cuando hay momentos en los que hay unos picos donde hay mucha carga laboral entonces esto genera estrés, genera tensión, esto puede contribuir a que haya una mala relación también familiar porque uno se encierra en sí mismo, no busca apoyo, le cambia el humor. ¿Una situación laboral crítica? Sí, de pronto en pandemia. En pandemia tuvimos que modificar nuestra forma de trabajar entonces tuvimos que llevar nuestro trabajo a la casa, entonces aparte de que teníamos que responder por nuestras responsabilidades teníamos que atender también las necesidades del hogar, esto normalmente genera un estrés, genera una tensión, pero todo depende de las medidas de afrontamiento y de cómo organizar la vida familiar y laboral para poder atender las dos a la par.”

Para el sujeto 2 el exceso de carga laboral es una de las situaciones, pero menciona además los conflictos interpersonales al referir:

“cuando uno tiene un exceso de carga laboral eso definitivamente afecta mucho la relación familiar... También está el conflicto entre compañeros, muchas veces un conflicto que uno tiene entre compañeros también se lleva al plano familiar y eso afecta la relación familiar. Está también el tema de presión en el trabajo, cuando hay esas presiones por parte de los líderes y por parte de los jefes en el trabajo, esas presiones influyen mucho en esa relación familiar”.

Y el conflicto interpersonal lo refuerza el sujeto 4 al mencionar una experiencia vivida:

“Alguna vez tuve un trabajo en el que tuve muchas diferencias con el jefe, entonces eso sí me bajaba el ánimo”.

Así mismo le afecta al sujeto 5 quien manifiesta:

” De pronto cuando tengo algún altercado con la jefe... personalmente yo pierdo mi tiempo que es de calidad con mi familia y conmigo misma de dedicarme tiempo a mí porque laboralmente siento una carga laboral impresionante”.

Puede observarse que la tendencia de los sujetos entrevistados coincide con el criterio de que el exceso de la carga laboral y los conflictos con otras personas del equipo de trabajo son los principales determinantes que han influido negativamente en el ámbito familiar. Adicional a esto se suma la situación a la que conllevó la pandemia con nuevas formas de organización del trabajo como lo es el trabajo en casa, las reuniones virtuales, la no comunicación directa y rápida con los compañeros, auxiliares, jefes, etc. que pueden retardar la labor y que ha representado cambios en la carga laboral y al mismo tiempo en la familia, lo que ha implicado cambios drásticos.

i) Estrategias utilizadas para atender las situaciones familiares críticas y tener un buen desempeño laboral

Al haber llegado al punto de tomar conciencia sobre la incidencia de las situaciones críticas en el ámbito familiar y laboral, las pérdidas que conllevan y las situaciones que las pueden generar, se encuentra que las relaciones familiares a veces se tornan complejas y en muchos casos pueden llegar a afectar el ámbito laboral, del mismo modo las situaciones laborales pueden afectar las relaciones familiares; por lo cual, tanto las organizaciones como los individuos deben generar estrategias que le

permitan minimizar o controlar cada situación para que ninguna de las dos esferas se vea impactada de forma negativa.

j) Estrategias para tener un buen desempeño laboral

En este aspecto Se busco que las personas entrevistadas manifestaran Qué estrategias utilizan para no afectar el desempeño laboral y atender las situaciones familiares críticas. En este sentido se obtuvieron una variedad de alternativas. Por ejemplo, el sujeto 1 comenta:

“La primera estrategia que utilizo yo tiene que ver con que los problemas se resuelven en la oficina... hay un espacio para todo... pero digamos que también las entidades tienen que ofrecer sus mecanismos... digamos, ayuda o consejería espiritual... Creo que acompañar a ese colaborador con un programa de escucha, simplemente de escucha, de colaboración, de ¿qué está pasando en tu vida?, dedicarle un rato de su jornada laboral logra mucho más que usted decir “aquí no lo ayudan y este es su problema” porque esa persona va a estar la jornada laboral pensando en resolver su situación familiar o esperando quién lo ayuda a resolver...”

El sujeto 2 hace relación, entre otras, a la buena comunicación:

“Yo pienso que entre esas está promover una buena comunicación, es importante esa estrategia, generar desafíos en el trabajo, educarse con capacitaciones importantes, poner las expectativas claras, proveer el espacio de trabajo y dar compensaciones razonables. Creo que estas estrategias funcionan muy bien para manejar, para no afectar ese desempeño laboral y tener ese plano bien en las relaciones familiares...”

Dentro de las propuestas del sujeto 3 se tiene la buena planeación de las actividades:

“Bueno, primero que todo tratar de planear muy bien las actividades llevando un registro de todas las tareas pendientes y estableciendo las prioridades para dar orden a la ejecución de las mismas y poder cumplir con todo lo que se requiere para cada una, además contar con el apoyo de un grupo de trabajo y saber delegar actividades que aunque siguen siendo de mi supervisión, el hecho de que otras personas ayuden en el proceso libera un poco de carga y de espacio; uno está pendiente pero no necesita demanda de tiempo.”

Y el aporte del sujeto 3 lo refuerza el sujeto 9 dentro de sus comentarios:

“...Bueno, entonces las estrategias serían una buena organización y planeación del tiempo para separar esas actividades laborales de las de la familia, tener un alto sentido de la responsabilidad para que no influya esta situación en las funciones que tienes en tu trabajo, saber delegar... tener una buena comunicación con mis compañeros y con mi jefe para que sean una fuente de apoyo en estos momentos ...”

Por otro lado, el sujeto 5 considera que las organizaciones deben apoyar a los empleados a través de acompañamiento psicológico y escucha activa, por lo cual refiere:

“Bueno, yo pienso que las estrategias se deben implementar como tal dentro de una organización, porque pienso que más de uno mismo es también de la organización como tal. Es permitir ese acompañamiento, porque muchas de esas situaciones críticas necesitan un proceso psicológico... pienso que tiene que haber parte de uno, pero también de la organización; el tener ese acompañamiento, que los líderes tenga esa capacidad de escucha, saber y entender que cuando uno está en una situación de esas no presionarlo y tratar de manejar estrategias diferentes para que las cosas no sean tan difíciles dentro del desempeño laboral.”

El sujeto 6 aporta varias estrategias que considera de valor, pero además menciona otras de las que ha podido disfrutar en su época laboral, donde percibe beneficios, como, por ejemplo, que el trabajo se realice dentro de la jornada laboral, contar con un plan de trabajo por parte del líder, una tiquetera emocional, para poder acceder a permisos:

“Entre lo laboral, lo personal y lo familiar permito que ninguna de las esferas se desborde... en la medida que yo tenga claro y también tenga claros mis límites frente a mi líder... por ejemplo desde lo laboral posibilitar que los servidores cumplan con su horario y que las actividades que se le asignan hagan parte de la jornada laboral, que un líder tenga un plan de trabajo para que cada uno de sus colaboradores lo pueda cumplir dentro de las horas que nos corresponde, ...obviamente que hay situaciones que nos desbordan y hay contingencias que hay que atender pero que no sea la generalidad sino la particularidad porque también hace parte como de lo que yo le debo a la entidad o lo que puedo aportar a la entidad. ya pensado en eso, tenemos una tiquetera emocional que nos permite flexibilidad con los horarios, que nos permite acompañar la familia, los

hijos, hasta acompañar la mascota los que la tienen; eso es un beneficio grandísimo, tener la posibilidad de en un mismo espacio yo asistir hacer ejercicio, tener un espacio de escucha que me posibilita ciertos escenarios también es muy valioso. La mayoría de los líderes, la mayoría de los líderes son personas humanas, empáticas que posibilitan otros escenarios.”

Sobre lo anterior también hace énfasis el sujeto 8:

“un plan de bienestar de incentivos... tener una licencia para resolver un problema, 5 días por si le fallece un familiar que son hábiles, las licencias no remuneradas; es decir hay una cantidad de espacios, está el tema del 5to piso, el tema de la ayuda psicológica a la hora que querás para ti y tu entorno familiar, el tema de que tenés la posibilidad de practicar un deporte, la música, un arte, ahí te dan un incentivo.”

En este sentido el sujeto 7 manifiesta que el acompañamiento psicológico es de gran ayuda para las personas, pero hacer referencia a que también hay que buscar el fortalecimiento personal, por lo cual refiere:

“...Bueno yo sí tengo unas estrategias...me gusta mucho sobre todo ver videos de auto ayuda que tienen que ver con el fortalecimiento personal, ...videos que ayudan a mejorar tu visión de las cosas y de las situaciones para no mirar todo como algo rotundamente crítico o que no tiene solución.... También lo tengo que decir, cuando tuve situaciones laborales críticas, no estoy diciendo ahora, si no hace ya como 2 o 3 años he buscado ayuda psicológica y sí las he usado, aquí en la alcaldía hay unos apoyos que tenemos nosotros con el tema de psicología laboral”.

Las personas indican que es importante saber diferenciar el entorno laboral del familiar para priorizar las diferentes situaciones, pero además mencionan lo importante que es el apoyo de las organizaciones al implementar programas que motiven e incentiven el buen desempeño laboral ayudando a sortear los problemas familiares.

k) Estrategias para las situaciones familiares críticas

Para dar respuesta a esta subcategoría se le pregunto a los distintos sujetos sobre las estrategias utilizadas en las situaciones familiares críticas para tener un buen desempeño laboral, encontrando opiniones variadas por parte de ellos, haciendo énfasis

en diferentes aspectos como lo emocional, el tiempo y la búsqueda de personas expertas.

En este sentido el sujeto 1 menciona:

“Yo creo que la primera estrategia tiene que ver con el manejo de las cargas emocionales, ¡sí! Creo que cuando uno aprende a manejar su carga emocional usted le dedica el tiempo que requiere a su trabajo y ...usted es el mismo en su desempeño laboral, pase lo que pase en sus relaciones familiares...Segundo, el tiempo, controlar el tiempo. Hay tiempo para todo, yo tengo que tener un tiempo para atender las situaciones críticas...dedico el tiempo para mi familia y dedico el tiempo para mi trabajo...y tercero las prioridades. En la vida existen prioridades...existe lo urgente, existe lo que es importante y lo que hace el día a día...”

La opinión del sujeto 2 va más enfocada a establecer horarios:

“Para mí lo primordial está en establecer horarios para cada actividad, llegar a la casa establecer los horarios de la comida, establecer horarios de ver la televisión, si le gusta ver la televisión, establecer los horarios para sentarse con su familia y tener una buena comunicación. Es importante esa estrategia, organizar el tiempo en función de las prioridades, eso se llama planeación...tengo que respetar las horas para los diferentes roles, si estoy con la familia estoy con la familia, si estoy en el trabajo estoy en el trabajo, no combinar una cosa con la otra... Creo que una estrategia es dormir bien, para mi dormir bien es fundamental porque la persona que duerme bien se levanta bien, trabaja bien y se mantiene bien con su familia”

Por su parte el sujeto 3 hace referencia al análisis de la situación para alcanzar más fácil la solución:

“Bueno, primero que todo atender la situación crítica de la familia y analizar la complejidad de la situación, de esa manera puedo establecer si la ruta a seguir es necesariamente que requiere de mi presencia ...o puedo apoyarme en otra persona y delegar también como algunas actividades. También si es una situación muy crítica apoyarme de mis jefes y grupo de trabajo pidiendo ayuda para poder atender la situación y como estar pendiente, pero digamos desde la distancia, que no necesite como tanto la presencia.”

En el mismo sentido de lo expuesto anteriormente, el sujeto 4 afirma:

“Yo creo que en lo laboral es más fácil que lo familiar. Finalmente, lo laboral uno lo deja en la oficina y ya también llegar a la casa, ver el hijo, ponerse la pijama, descansar lo aleja a uno, es más fácil separar lo laboral de lo familiar que lo familiar de lo laboral”.

El sujeto 5 por experiencia propia está de acuerdo con la búsqueda de ayuda de personas expertas y que pueden ser aportados por la organización:

“Primero que todo la estrategia que yo desempeñaría, si yo sé que necesito ayuda y me van a brindar una ayuda, es buscarla y acudir a esto... También lo hablo desde mi experiencia, hace muchos años tuve una ruptura amorosa que personalmente me estaba afectando demasiado ...a través de la empresa... yo toqué la puerta porque yo vi que laboralmente me estaba afectando y familiarmente también. Busqué ayuda y empecé un proceso psicológico el cual me ayudó demasiado, pero es desde adentro aceptar que estamos teniendo una situación crítica porque a veces no reconocemos que lo que pasa realmente es eso,

“Primordialmente reconocer que necesitamos ayuda, buscar la ayuda y hablarlo, esas son las 3 estrategias que uno como persona debe de implementar.”

El sujeto 6 menciona desde el campo de la responsabilidad como seres humanos que tenemos:

“Yo pienso que... Algunas personas que tienen conflicto con lo laboral o que tienen conflicto con lo personal, les falta asumir la responsabilidad frente a que hay cosas que son responsabilidad del servidor y hay cosas que son responsabilidad de la entidad...cuando yo claramente establezco las responsabilidades muchas cosas se mejoran... Ya como aparte... el deporte obviamente es una cosa que nos favorece, porque nos brinda salud y alzar la manito para pedir ayuda, mucha gente se carga de muchas situaciones, genera muchos conflictos en lo familiar y en lo laboral simplemente porque no levanta la mano”.

El sujeto 7 brinda también varias sugerencias a las que tiene acceso desde su organización y de las que hace uso:

“No, aquí hay muchas estrategias, por ejemplo, el apoyo psicológico que hay aquí con desarrollo humano es muy interesante, la parte también de deportes que yo la utilizo y la aprovecho mucho es algo también muy interesante porque eso ayuda al bienestar de la salud y se aleja de la situación; otra estrategia que yo tengo, aquí participo en los

seleccionados deportivos y es una actividad que te relaja y te ayuda bastante. Otra estrategia que me gusta mucho es la venida en ENCICLA es una estrategia que si tu vienes en bicicleta no solamente estás haciendo deporte sino también que por cada 60 días que vienes en bicicleta tienes un compensatorio, son estímulos muy importantes, las actividades que hacen aquí lúdicas, todo eso, las actividades que hay dentro de la oficina, cuando festejan los cumpleaños de los compañeros; todo eso ayuda mucho también a que el entorno laboral sea más agradable”

Por último, el sujeto 9 manifiesta que se debe buscar ayuda y no se puede aislar, puede ser ayuda psicológica o espiritual cuando refiere:

“Bueno, entonces en la familia no aislarse, buscar el apoyo de la familia ya sea del acompañamiento, del apoyo económico, de la logística para todo lo que significa enfrentar una enfermedad... por ejemplo en mi caso yo me fortalezco mucho con el apoyo espiritual, si uno está en grupos buscar los grupos, grupos de oración, la eucaristía, en mi caso soy católica otras personas buscaran un psicólogo, un terapeuta; entonces es no aislarse y buscar ayudas en esa parte familiar.”

Se encontraron varias estrategias en las que las personas se apoyan para aliviar las situaciones familiares críticas y tener un buen desempeño laboral como son el manejo de las cargas emocionales, buscar ayudas psicológicas, controlar el tiempo y dar prioridades. También aprovechar beneficios que les brindan las organizaciones como actividades deportivas, beneficios emocionales, etc.

CONCLUSIONES

Respondiendo al objetivo general planteado en esta investigación sobre la Incidencia recíproca entre situaciones familiares críticas y el desempeño laboral en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín se encontró que si existe una incidencia recíproca entre los dos ámbitos, por lo que se hace necesario que exista una conciliación trabajo-familia donde las dos partes sean participes generando una relación de complementariedad entre las dos esferas.

Con relación al objetivo establecido sobre la relación que existe entre el desempeño laboral y las relaciones familiares críticas y viceversa en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín, se puede dilucidar desde dos puntos de vista de acuerdo con las personas entrevistadas, las cuales en su mayoría coinciden en manifestar que las relaciones familiares si inciden directamente en el desempeño laboral, ocasionando en este una disminución del ritmo de trabajo, de la productividad, de la rapidez de respuesta e inclusive puede llegar a crear un ambiente hostil entre los integrantes del grupo. Por otro lado, también se afirma por parte de los sujetos que un mal desempeño laboral incide y afecta considerablemente las relaciones familiares. Las altas cargas de trabajo y los conflictos laborales modifican los estados de ánimo y estos se ven reflejados en el espacio familiar.

En cuanto a las implicaciones que tienen la incidencia recíproca de situaciones familiares críticas y el desempeño laboral. Se pudo determinar que un mal desempeño laboral puede generar conflictos al interior de la familia, discusiones y diferencias entre sus integrantes, sensación por parte de las familias de abandono, falta de afecto, compañía y un sentimiento de que tiene más importancia el trabajo que la familia. Por otro lado, en el campo laboral, a raíz de las relaciones críticas familiares que se puedan presentar; los sujetos manifiestan que se ve afectado el clima laboral, las relaciones entre las personas del equipo de trabajo, se generan distracciones que disminuyen el rendimiento y por ende la aleja del cumplimiento de los objetivos.

Con respecto a las dificultades que se les han presentado en el contexto laboral y familiar se encontraron aspectos que han influido negativamente, siendo las situaciones de mayor impacto en la familia que afectan el desempeño laboral, la salud de algún

integrante de la familia y los conflictos también con algún miembro de la familia como cónyuge, hijos, padres o hermanos.

En el aspecto laboral se presentan situaciones como exceso en las cargas de trabajo y largas jornadas, alta presión, muchas responsabilidades y conflictos entre las personas del equipo.

Por último, al analizar las estrategias que utilizan los miembros de un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín para atender las situaciones familiares críticas y tener un mejor desempeño laboral, manifestaron la importancia de diferenciar el entorno laboral del familiar y priorizar las diferentes situaciones, haciendo especial énfasis en que es fundamental el apoyo de las organizaciones al implementar programas de bienestar, como el acompañamiento psicológico, el deporte, las actividades sociales, contribuyendo así a la motivación y por ende al buen desempeño laboral, ayudando a sortear las dificultades familiares.

Se sugiere que la entidad pueda implementar modelos psicosociales, que permitan mejorar la productividad de los trabajadores con la implementación del teletrabajo o la oficina digital para sus empleados, logrando así mejorar la interacción social de estos y equilibrar las cargas laborales o estresores, situaciones evidentemente limitantes para el desarrollo de la relación laboral. Continuar con los programas de bienestar con tendencia a que sean mucho más amplios y tengan mayor cobertura para los empleados.

Finalmente, este estudio, se podrá tener como base para investigaciones futuras y puesta como referente de investigaciones cualitativas que indaguen con mayor profundidad la relación entre las esferas trabajo familia.

REFERENCIAS

- Albanesi R. (2015). Historia reciente del trabajo y los trabajadores. Apuntes sobre lo tradicional y lo nuevo, lo que cambia y permanece en el mundo del trabajo. Núcleo básico de revistas científicas argentinas, 25.
- Álvarez, R. & Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill
- Chiavenato, I, (2009) *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL La dinámica del éxito en las organizaciones Segunda edición*.
- Cusinato, M. (1992). *Psicología de las relaciones familiares*. Barcelona: Herder. P 48
- Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información tecnológica*, 32(1), 169-178.
- Hernández, A. (1991). *Estrés en las familias colombianas, tensiones típicas y estrategias de afrontamiento*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- (1998); *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica* breve. Bogotá: El Búho
- Espinal, I., Gimeno, A., & González, F. (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista Internacional de Sistemas*, 14, 21-34.
- Estrada, L. (2014). *El ciclo vital de la familia*. México, DF: Debolsillo.
- Fernández, J. (2014). La conciliación de la vida laboral y familiar en Uruguay. *IEEM Revista de Negocios*, 36-65.
- Fernández Ochoa, L. F. (2020). Antropología de la familia. *Revista Institucional | UPB*, 55(155), 91-102. Recuperado a partir de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/revista-institucional/article/view/552>
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Gómez E, Villa V (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 10(1): 11-20.

- Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (talca)*, 23(1), 116-133.
- Leiva, A. A. D. L. P., & Jiménez, J. E. L. (2017). Transformando conflictos en familias del suroriente de Barranquilla: Una experiencia desde la Investigación Acción Participación (IAP). *Psicología & Sociedade*, 29.
- Mair, Lucy (1978), *Introducción a la antropología social*. Alianza Editorial. Madrid.
- Marín, M., Infante, E. y Rivero, M. (2002). Presiones internas del ámbito laboral y/o familiar como antecedente del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Social*, 17(1), 103-112.
- Montenegro, G.O. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20 (34),139 – 160.
- Montoya Sánchez, M. Á., & Puerta Lopera, I. (2012). La mediación familiar. El encuentro de las partes como apertura a la transformación. *Opinión Jurídica*, 11 (22), 97-113.
- Orejuela, J., Vásquez, A., & Lemos, M. (2019). Conciliación trabajo – familia en mujeres ejecutivas de empresas privadas de la ciudad de Medellín. *Cuadernos Hispanoamericanos De Psicología*, 19(1), 1–15.
<https://doi.org/10.18270/chps.v19i1.2976>
- Páez-Martínez, R. M. (2017). Tendencias de investigaciones sobre la familia en Colombia. Una perspectiva educativa. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2): 823-837.
- Richter, Jacqueline El concepto ampliado de trabajo: los diversos trabajos *Gaceta Laboral*, vol. 17, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 169-189 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela Redalyc. El concepto ampliado de trabajo: los diversos trabajos.
- Rosario-Hernández, E., & Millán, L. V. R. (2014). Posibles predictores de las conductas discrecionales en el lugar de trabajo en una muestra de personas empleadas en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25(2), 202-223.Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa*. Bogotá: ARFO.
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.

- Sarmiento, M. (1994). *Psicoprofilaxis familiar*. Bogota n.e: USTA
- Sanz-Vergel, A., Demerouti, E., y Galvez Herrer, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y familiar. *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*, 419-436. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ana_Sanz_Vergel/publication/301778662_La_conciliacion_vida_laboral_y_familiar/links/572a108208aef7c7e2c4efe7/Laconciliacion-vida-laboral-y-familiar.pdf
- Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: CINCEL.
- Vanegas, G., González, A. B., Alfonso, M., Delgado, L., & Serrano, J. G. (2011). Familias monoparentales con hijos adolescentes y psicoterapia sistémica: Una experiencia de intervención e investigación. *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 2(2), 203-215.
- Vacas, E. C. & Hernández, J. R. (2014). Usos del tiempo y conflicto familiar. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 6(1), 77-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349851790007.pdf>
- Werther, W. y Davis, K. (2004) *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las empresas*. McGraw-Hill: México. p. 302-322

ANEXOS

Anexo 1. Ficha de consentimiento informado.

Consentimiento Informado

Maestría en Desarrollo Humano Organizacional
Universidad EAFIT

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a las participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

Título del proyecto:

“Titulo” Incidencia reciproca entre las situaciones familiares críticas y el desempeño laboral: caso de estudio en una entidad pública de la ciudad de Medellín.

Investigadoras: Doris Norelly Gallo y Sandra Milena Londoño.

La entrevista que le vamos a realizar hace parte de la evaluación de nuestra tesis de maestría en Desarrollo humano organizacional, que estamos cursando en la Universidad EAFIT.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las preguntas serán anónimas en la consolidación de la información. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas

que se le realicen y podrá incluir información adicional que usted considere relevante para el objeto de la presente investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

¿Cuál es su nombre?
¿Qué edad tiene?
¿Cuál es su estado civil?
¿Cómo está conformado su entorno familiar?
¿Hay personas en su entorno familiar que dependan económicamente de usted?
¿Cuál es su profesión?
¿Cuántos años de experiencia laboral tiene?
¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

¿Tiene personal a cargo en su empresa?
¿Cuántas personas?

Nombre: _____

Firma: _____

CC: _____

Anexo 2. Estructuración del instrumento

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Preguntas
<p>Indagar la Incidencia reciproca entre situaciones familiares críticas y el desempeño laboral en un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín.</p> <p>Título: Incidencia reciproca entre las situaciones familiares críticas y el desempeño laboral: caso de estudio en una entidad pública de la ciudad de Medellín.</p>	<p>Identificar qué percepción tienen los individuos o miembros un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín, respecto a la incidencia reciproca que tienen las relaciones familiares críticas y el desempeño laboral</p>	<p>Relaciones familiares - desempeño laboral</p>	<p>Relación entre relaciones familiares - desempeño laboral</p>	<p>¿Considera que las situaciones familiares críticas influyen en el desempeño laboral y por qué?</p>
	<p>Identificar las implicaciones que tienen la incidencia reciproca de situaciones familiares críticas frente al desempeño laboral</p>		<p>Implicaciones de las situaciones familiares críticas - desempeño laboral</p>	<p>Relación entre desempeño laboral - relaciones familiares</p>
	<p>Analizar las dificultades que se les han presentado en el contexto laboral y familiar a un grupo de funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín cuando han tenido una situación familiar crítica o un mal desempeño.</p>	<p>Dificultades en el contexto laboral y familiar</p>		<p>Implicaciones en las situaciones familiares críticas - desempeño laboral</p>
	<p>Analizar las estrategias que utilizan los miembros de un grupo de</p>		<p>Estrategias utilizadas para atender las</p>	<p>Implicaciones en el desempeño laboral – contexto familiar</p>
	<p>Analizar las estrategias que utilizan los miembros de un grupo de</p>	<p>Estrategias utilizadas para atender las</p>		<p>Dificultades que generan las relaciones familiares críticas en el contexto laboral</p>
	<p>Analizar las estrategias que utilizan los miembros de un grupo de</p>	<p>Estrategias utilizadas para atender las</p>	<p>Dificultades que generan situaciones críticas en el trabajo en los contextos familiares.</p>	<p>¿Cuáles han sido esas situaciones laborales críticas que han influido negativamente las relaciones familiares?</p>
	<p>Analizar las estrategias que utilizan los miembros de un grupo de</p>	<p>Estrategias utilizadas para atender las</p>	<p>Estrategias para tener un buen desempeño laboral</p>	<p>¿Qué estrategias utiliza para no afectar el desempeño laboral y atender las situaciones familiares críticas?</p>

	funcionarios del área de gestión humana de una entidad pública de la ciudad de Medellín para atender las situaciones familiares críticas y tener un buen desempeño laboral.	situaciones familiares críticas y tener un buen desempeño laboral	Estrategias para las situaciones familiares críticas	¿Qué estrategias utiliza en las situaciones familiares críticas para tener un buen desempeño laboral?
--	---	---	--	---