

EXPLORACIÓN DE LA RELACION ENTRE LAS DINÁMICAS FAMILIARES Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE TRABAJADORES  
VOLUNTARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN DEL NORTE DEL CAUCA

LAURA ISABEL BENAVIDES TROCHEZ

NATHALIA VILLA MESTIZO



SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA

ABRIL, 2023

EXPLORACIÓN DE LA RELACION ENTRE LAS DINÁMICAS FAMILIARES Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE TRABAJADORES  
VOLUNTARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN DEL NORTE DEL CAUCA

LAURA ISABEL BENAVIDES TROCHEZ

NATHALIA VILLA MESTIZO



DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

FABIAN BRAVO REYES

SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA

ABRIL, 2023

Aprobado  
Nota de aceptación



**Fabián Ernesto Bravo Reyes**  
Director del trabajo de grado

Karim Vergara M

**Karim Vergara Malfitano**  
Jurado 1

Luzmila Arcila G

**María Luzmila Arcila Gómez**  
Jurado 2

Diana Isabel Velandia D

**Diana Isabel Velandia Díaz**  
Coordinadora programa de psicología

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradecer principalmente a Dios por su bendición, por habernos acompañado y guiado en este proceso a lo largo de nuestra carrera, en darnos las capacidades necesarias que ayudaron a concluir con éxito el trabajo de grado, a nuestras familias por habernos brindando ese apoyo incondicional, su motivación y amor por el cual, se convirtieron en el pilar más importante para nosotras, darle las gracias a los docentes quienes nos brindaron su conocimiento y apoyo para la formación como profesionales, finalmente agradecer a la organización y al personal voluntariado quienes nos brindaron el espacio, el tiempo y el apoyo para la realización de nuestro trabajo de grado.

## **Dedicatoria**

Dedico este logro a mis padres Patricia Trochez y Olmes Benavides por su esfuerzo, apoyo y dedicación en cada paso de mi vida, por su amor y comprensión que tuvieron durante el paso de mi carrera, a mi hijo Martin quien fue mi motor para salir adelante y mi motivación día a día, a ellos y toda mi familia darle las gracias por la confianza que derramaron en mí, son parte fundamental en mi vida para seguir adelante.

Por otro lado, dedico este logro a mis padres Sonia Mestizo Paz, quien fue mi más grande apoyo, y fue esa persona que nunca dudo de mí y siempre estuvo presente en cada paso que daba, para darme su amor y comprensión, a Mario Alejandro Villa, que, a pesar de no contar con su presencia en este mundo, siempre creyó en mí y fue mi más grande motivó a seguir adelante, gracias a ellos y a mi familia por ser mi más grande motivación y aspiración para salir adelante.

## Tabla de contenido

Introducción, 1

Formulación del problema, 2

Antecedentes, 4

Contexto, **Error! Bookmark not defined.**

Justificación, 16

Objetivo general, 18

Objetivos específicos, 18

Marco Teórico, 18

Metodología, 24

    Enfoque de investigación, **Error! Bookmark not defined.**

Diseño, **Error! Bookmark not defined.**

Participantes, 26

Criterios de inclusión, 26

Criterios de exclusión, 26

Técnicas e instrumentos, 26

Procedimiento, 27

Análisis de Resultados, 28

Conclusiones, 36

Recomendaciones, 40

Referentes, **Error! Bookmark not defined.**

Anexos, 44

**Lista de tablas**

Tabla 1 Matriz inductiva de datos a categorías, 48

Tabla 2 Matriz inductiva de datos a categorías, 50

## **Lista de anexos**

Anexo A Carta Permiso, 44

Anexo B Consentimiento informado, 45

Anexo C Guía del Instrumento de la Observación Participante, 46

Anexo D Formato entrevista aplicada, 46

Anexo E Matriz inductiva de datos a categorías, 47

Anexo F Análisis del Instrumento de las Entrevistas Semiestructuradas, 50

Anexo G Evidencias Fotográficas, 57

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo explorar las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral de los voluntarios del cuerpo de bomberos de un municipio del Norte del Cauca. El trabajo se abordó desde un enfoque cualitativo y se utilizó un método inductivo con una muestra de ocho participantes. Se emplearon técnicas de investigación como la observación participante y la entrevista semiestructurada. Los resultados indicaron que los voluntarios tienen un buen equilibrio entre las dinámicas familiares y las responsabilidades del trabajo, percibiendo apoyo de sus seres queridos y de la organización, lo que les permite disfrutar de un ambiente laboral voluntariado y familiar satisfactorio.

***Palabras Claves:** Familia, Apoyo familiar, Satisfacción laboral, equilibrio trabajo- familia, cuerpo de bomberos voluntarios.*

## **Abstract**

The objective of this research was to explore the relationships between family dynamics and the work performance of volunteers from the fire department of a municipality in Northern Cauca. The work was approached from a qualitative approach and an inductive method was used with a sample of eight participants. Research techniques such as participant observation and semi-structured interview were used. The results indicated that the volunteers have a good balance between family dynamics and work responsibilities, perceiving support from their loved ones and from the organization, which allows them to enjoy a satisfactory volunteer work and family environment.

**Keywords:** Family, family support, job satisfaction, work-family balance, volunteer fire brigade.

## **Introducción**

Las dinámicas familiares, las interacciones y relaciones entre los miembros de una familia, incluyendo la forma en que se comunican, toman decisiones y resuelven conflictos, pueden tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de los miembros de la familia, especialmente cuando hay problemas como la violencia doméstica, el abuso de sustancias o los trastornos mentales. Por consiguiente, el trabajo de voluntariado puede ser una forma efectiva de apoyar a las familias que enfrentan problemas de dinámicas familiares disfuncionales. Numerosas organizaciones sin fines de lucro ofrecen programas de apoyo para familias, los cuales pueden incluir asesoramiento, terapia, grupos de apoyo y otros recursos disponibles

En esta investigación se busca responder a la pregunta ¿Cuál es la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral de los voluntarios de una organización en un municipio del Norte del Cauca en Colombia? Se sabe que, para los voluntarios de esta organización, encontrar un equilibrio entre su trabajo y su vida familiar puede ser todo un reto, debido a sus exigentes horarios y responsabilidades. Por ello, es importante comprender cómo estos voluntarios logran mantener un equilibrio adecuado entre su trabajo y su familia, para poder mantenerse mentalmente sanos y productivos en su trabajo.

Para alcanzar el objetivo general de la investigación, que consistió en explorar las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral desde la perspectiva de los voluntarios, en primer lugar, se llevó a cabo una identificación del equilibrio entre el trabajo y la familia por parte del personal, y se exploró cómo cada uno de los participantes maneja esta situación en su vida cotidiana. Luego, se analizó cómo influye el hecho de que los voluntarios tengan un buen equilibrio entre trabajo y familia en relación con la profesión que desempeñan aparte de otras actividades que realizan. Para explorar las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral de los voluntarios, se utilizó el método inductivo y se llevaron a cabo observaciones y entrevistas para obtener datos y analizarlos.

La fundamentación teórica de la investigación abarcó temas como la familia, las dinámicas familiares, el apoyo familiar, la satisfacción laboral, el equilibrio trabajo-familia y la labor que realizan los cuerpos de bomberos voluntarios. Se profundizó en la psicología humanista y la psicología de la familia, para comprender las interacciones, roles, normas y valores que

caracterizan a las familias y que influyen en la dinámica familiar y en la adaptación a situaciones de cambio y estrés. La perspectiva humanista aportó a conocer las experiencias y percepciones de la población, mientras que la Psicología de la Familia permitió enriquecer la comprensión de las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral en los voluntarios de la organización.

En este sentido, el equilibrio trabajo-familia implica encontrar una forma efectiva de equilibrar las obligaciones laborales y familiares, sin sacrificar el éxito profesional por la familia. Es importante encontrar un equilibrio adecuado entre ambas esferas de la vida, de manera que sea posible cumplir con las responsabilidades laborales y, simultáneamente, disfrutar de momentos de calidad con la familia

Los resultados revelaron que estos voluntarios han alcanzado un equilibrio entre el trabajo y la familia, lo cual les ha permitido disfrutar de un bienestar personal, familiar y laboral en el contexto de su dedicación al voluntariado.

### **Formulación del problema**

Para el desarrollo de esta investigación es fundamental estudiar las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral de los colaboradores dentro de una organización. Varios estudios han demostrado que estas dinámicas pueden tener aspectos significativos tanto en la organización como en la de los trabajadores (Abarca et al., 2016). Por lo tanto, es importante entender el impacto de las dinámicas y el desempeño laboral que pueden tener tanto dentro como fuera del entorno laboral.

En este contexto, es relevante considerar el concepto de conciliación entre la vida laboral y la vida familiar. Este término puede tener diferentes interpretaciones, dependiendo del enfoque que se adopte. En el presente trabajo, se abordó el concepto de conciliación en términos de medidas que van más allá de los requisitos organizacionales y que buscan crear las condiciones adecuadas para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades laborales y familiares de la mejor manera posible. Estas medidas son importantes porque pueden promover una relación más armoniosa entre la vida familiar y laboral, así como la igualdad de género entre el masculino y

femenino, sin embargo, a menudo, estos espacios y procesos no se brindan en el ámbito empresarial.

El enfoque de la conciliación entre la vida laboral y familiar ha adquirido una mayor importancia en las últimas décadas debido a los cambios en la estructura familiar y laboral. En las sociedades actuales, tanto hombres como mujeres tienen responsabilidades laborales y familiares, lo que ha llevado a una mayor necesidad de encontrar un equilibrio adecuado entre estas dos esferas. Sin embargo, esta conciliación no solo se refiere a la flexibilidad laboral y a la posibilidad de trabajar desde casa, sino que también incluye aspectos como la corresponsabilidad entre hombres y mujeres en la crianza de los hijos y en las tareas del hogar, la promoción de políticas de igualdad de género en el ámbito laboral, y la eliminación de estereotipos de género que limitan las opciones profesionales de las mujeres (Williams, 2010).

Desde el punto de vista empresarial, la conciliación entre la vida laboral y familiar es importante porque puede mejorar la productividad, reducir el absentismo laboral y aumentar la satisfacción de los trabajadores. Además, las empresas que adoptan políticas de conciliación laboral y familiar pueden mejorar su imagen y reputación, lo que a su vez puede atraer y retener a los mejores talentos. Por otro lado, la falta de medidas de conciliación laboral y familiar puede tener efectos negativos tanto para los trabajadores como para las empresas, como la falta de motivación, el estrés laboral y el aumento de la rotación de personal.

Es fundamental abordar la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral mediante la revisión de investigaciones previas, con el fin de comprender mejor este fenómeno. Es importante considerar medidas de conciliación que permitan a los trabajadores cumplir efectivamente con sus responsabilidades familiares y laborales, lo cual puede impactar positivamente tanto en la organización como en la salud de los trabajadores. La familia es un determinante importante de la calidad de vida, por lo que un buen equilibrio entre vida laboral y familiar puede potenciar el desempeño laboral y personal.

## **Antecedentes**

Para establecer los antecedentes del presente estudio se realizó una búsqueda exhaustiva con los descriptores o palabras claves con énfasis en fuentes de la investigación psicológica, que hacen parte del acervo documental de las bibliotecas digitales de diferentes universidades en el país. Los documentos encontrados en este proceso se enfocaron en la relación existente entre las dinámicas familiares y el desempeño de los trabajadores dentro de una organización de cualquier tipo, es decir no necesariamente de voluntarios.

Para concretar la revisión que se llevó a cabo, se seleccionaron 18 artículos que permiten abordar de manera amplia la problemática estudiada. La mayoría de estos estudios fueron desarrollados en países como Indonesia, Malasia, México, Chile, Perú, España y Colombia, y se centran en la exploración de las dinámicas familiares relacionadas con el trabajo y la familia. Esto demuestra que en el contexto iberoamericano hay un aporte significativo de investigaciones previas al fenómeno que se abordará en la presente investigación.

A partir de la revisión bibliográfica realizada, se ha encontrado evidencia que indica que muchas personas logran equilibrar exitosamente sus responsabilidades laborales y familiares. Este equilibrio puede tener un impacto positivo en la relación entre el trabajo y la familia, ya que los problemas en uno de estos ámbitos no afectan necesariamente el desempeño en el otro. Sin embargo, para abordar este fenómeno, varios estudios, como el de Ortega et al. (2013) y Jiménez y Gómez (2020), entre otros, han propuesto herramientas y técnicas prácticas que han dado resultados positivos en las personas que participaron en los estudios. Estas soluciones han demostrado ser efectivas para ayudar a las personas a mantener un equilibrio saludable entre su vida laboral y familiar. Es importante tener en cuenta los resultados obtenidos en estas investigaciones, que fueron encontrados mediante la exploración de bases de datos internacionales como "Redalyc", "Scielo", "Google Académico" y "EBSCO", reconocidas fuentes apropiadas para la investigación en instituciones como la Fundación Universitaria de Popayán, donde se desarrolla el presente estudio.

A continuación, se describen los estudios encontrados y seleccionados que corresponden a las variables de análisis del tema a abordar en esta investigación.

El trabajo de investigación de Jiménez – Figueroa y Gómez - Urrutia (2021), analizó la interacción entre el trabajo y la familia, y cómo las personas pueden tener múltiples roles que desempeñar. Si no se logra un equilibrio adecuado entre estas esferas, la calidad del trabajo y la funcionalidad personal pueden verse afectadas a largo plazo, lo que puede provocar trastornos mentales relacionados con el conflicto trabajo-familia. Por lo tanto, se examinan las diversas maneras en que las personas manejan múltiples tareas y roles, y cómo esto puede influir en su desempeño en el hogar y en el trabajo.

La muestra fue de tipo no probabilístico o no direccional, a partir de la aplicación de cuatro instrumentos aplicados durante el estudio: Cultura Trabajo-Familia, Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia, Escala de Satisfacción con la Vida y Escala de Felicidad Subjetiva (Jiménez y Gómez, 2021).

Los resultados evidencian que existe una representación completa y equilibrada entre las categorías de trabajo, familia, cultura y bienestar personal en la muestra, y las posibles relaciones entre las variables. La cultura trabajo-familia desempeña un papel significativo en los pensamientos y conductas de los trabajadores en cuanto a la ayuda que proporciona la empresa para equilibrar sus competencias. La semejanza entre trabajo y familia es un conjunto de potencialidades que deberían proporcionar el objetivo de la estabilidad entre el trabajo y el entorno familiar de los empleados, y que, por tanto, todas las organizaciones deberían tener en cuenta. Para alcanzar un buen equilibrio entre estos dos niveles, se requiere la implementación de tres puntos principales: el sujeto, las situaciones y la organización (Jiménez y Gómez, 2021).

Este artículo argumenta que como sociedad se enfrenta el desafío de comprender que cada familia afronta un gran reto para encontrar un equilibrio entre sus diferentes roles en la vida, lo que tiene un impacto en el bienestar subjetivo de cada individuo, incluyendo la satisfacción laboral y otros indicadores de calidad de vida. Los resultados del estudio destacan la importancia del bienestar de las personas tanto en el trabajo como en la familia, y cómo ambos ámbitos pueden afectarse mutuamente debido a situaciones que surgen en uno u otro campo. Por lo tanto, es crucial lograr un equilibrio entre ambas esferas (Jiménez y Gómez, 2021).

De otra parte, la investigación que llevaron a cabo Jiménez – Figueroa y Hernández - Reveco (2020), tuvo como propósito determinar si existe igualdad entre géneros y la estabilidad entre el trabajo y familia, para los empleados de las organizaciones tanto públicas como privadas y con trabajadores estatales. Por ende, es importante destacar que esta investigación aborda las desigualdades de género existentes en la comunidad chilena, las cuales están arraigadas en un sistema de dominio machista. Dicho sistema abarca completamente diversos aspectos de la vida, incluyendo la diversidad de roles que existen en el núcleo familiar, tanto para hombres como para mujeres. En particular, se centra en el ámbito laboral, el cual desempeña un papel fundamental como sustento del hogar.

En cuanto al método empleado en este estudio, utilizaron una población específica 300 empleados, de los cuales 150 fueron de género femenino y 150 de género masculino, repartidos en partes iguales entre organismos públicos y privados. El instrumento, utilizaron el cuestionario de Swing (Jiménez y Hernández, 2020).

Los resultados que obtuvieron muestran que existe una clara diferencia en cuanto a la estabilidad entre el nivel laboral y personal en empresas públicas y privadas. Según el estudio de Jiménez y Hernández (2020), el indicador promedio para empresas públicas fue de una media 27.17 % y para empresas privadas fue de una media 53.25%, en cuanto a la desigualdad de varianza, por ende, existen diferencias significativas en relación a equilibrio trabajo-familia entre las dos empresas (pública y privada). Esto sugiere una mayor desigualdad de varianza y posibles diferencias estadísticamente significativas entre estas dos categorías de empresas en cuanto a la estabilidad entre trabajo-familia y otras variables como capital y género (Jiménez y Hernández, 2020)

Así mismo, el trabajo presentado por Vesga (2019) tuvo como objetivo analizar aspectos fundamentales de la relación entre el ámbito laboral y familiar en el contexto actual del mundo del trabajo. El investigador sugiere que esta relación debe ser abordada desde una perspectiva dinámica e interactiva entre los ámbitos público "trabajo" y privado "familia", y para ello es necesario considerar investigaciones tanto conceptuales como empíricas. Manifiesta que actualmente, los límites entre el mundo del trabajo y la vida personal se han difuminado, y por lo tanto es fundamental comprender los retos y desafíos que surgen en esta dinámica interrelacionar.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, la relación entre el ámbito laboral y familiar es de gran importancia debido a su influencia en la dinámica y funcionamiento de ambos ámbitos. Los efectos secundarios de las experiencias positivas o negativas en el trabajo pueden interferir en la vida familiar y viceversa, y esto puede tener consecuencias negativas tanto a nivel individual como colectivo. Por lo tanto, es fundamental evaluar la cultura trabajo-familia de manera multidimensional, considerando las variables culturales y las dimensiones relacionadas con cada individuo, como el compromiso con la organización o el conflicto trabajo-familia (Vesga, 2019).

Los hallazgos de la investigación muestran que el equilibrio entre el trabajo y la familia varía según el nivel de vida de cada empleado y cómo estos llevan su estilo de vida en ambos ámbitos. Además, se destaca la importancia de considerar la relación entre trabajo y familia desde las vivencias y perspectivas individuales de cada persona (Vesga, 2019). De lo que se puede inferir que la investigación aborda la interacción entre el ámbito laboral y familiar desde una perspectiva multidimensional y destaca la importancia de evaluar y considerar las variables culturales y personales que influyen en esta relación.

Un artículo elaborado por Gröpel y Kuhl (2009) ratifica la correlación entre el equilibrio trabajo-familia y bienestar propio. Los hallazgos sugieren que el equilibrio percibido predice los niveles de bienestar subjetivo, ya que el bienestar de las personas aumenta si perciben que tienen el tiempo necesario para satisfacer sus necesidades. De la misma forma, Greenhaus et al. (citados en Jiménez y Gómez, 2021.) en su investigación confirman la existencia de esta relación y la influencia del equilibrio trabajo-familia; es decir, el tiempo invertido en ambas áreas y el bienestar subjetivo. Además, en una investigación realizada por GrantVallone y Donaldson (2001, citados en Jiménez y Gómez, 2021.) en la que se utilizaron auto informes e informes de compañeros de trabajo, se evidencia que el problema trabajo-familia forma un predictor prolongado de bienestar positivo en los mismos miembros.

El artículo "La influencia de la dinámica familiar en el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento" de Adnan y Aziz (2019), explora la relación entre la dinámica familiar y el estrés laboral, así como las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores. Utilizaron una encuesta para recopilar datos de 200 trabajadores de diferentes organizaciones en Pakistán. Los autores argumentan que la dinámica familiar puede afectar la forma en que los trabajadores

perciben y manejan el estrés en el trabajo. Los autores revisaron la literatura existente sobre el estrés laboral y la dinámica familiar, destacando la importancia de la comunicación y el apoyo familiar en el bienestar de los trabajadores. Los investigadores concluyeron que las dinámicas familiares pueden ser una fuente de estrés para los trabajadores y que las empresas deberían considerar las dinámicas familiares de los trabajadores al diseñar políticas y prácticas de gestión de recursos humanos para ayudar a los trabajadores a manejar el estrés laboral de manera efectiva.

Omar y Bakar (2019), llevaron a cabo un estudio titulado " El impacto de los conflictos familiares en el desempeño laboral y los resultados profesionales" cuyo objetivo fue investigar la relación entre los conflictos familiares y el desempeño laboral y los resultados de carrera de los trabajadores. Utilizaron una encuesta para recopilar datos de 300 trabajadores en Malasia. Así mismo utilizaron análisis de regresión y de varianza para analizar los datos recopilados. Encontraron que los conflictos familiares tienen un impacto negativo significativo en el desempeño laboral y en los resultados de carrera de los trabajadores. Además, encontraron que la edad, el género y el nivel educativo de los trabajadores también influyen en esta relación. Los autores concluyeron que los conflictos familiares pueden tener un impacto significativo en la vida laboral de los trabajadores, y que las empresas deberían considerar el impacto de los conflictos familiares en los empleados al diseñar políticas y prácticas de gestión de recursos humanos. Además, los autores sugieren que los trabajadores deberían recibir capacitación en habilidades de afrontamiento para ayudarles a manejar los conflictos familiares y minimizar su impacto en el trabajo.

El artículo presentado por Kurniawam et al. (2019), titulado "La relación entre la dinámica familiar y la creatividad del empleado" se centra en la influencia de la dinámica familiar en la creatividad de los empleados en el entorno laboral. Los autores analizan la literatura existente sobre la relación entre la familia y el trabajo, y presentan un marco teórico para entender cómo la dinámica familiar puede afectar la creatividad de los empleados. Los autores argumentan que la dinámica familiar puede influir en la creatividad de los empleados a través de tres mecanismos: el apoyo emocional, el apoyo instrumental y las expectativas y normas familiares. También proponen que el género y el nivel educativo de los empleados pueden moderar esta relación.

Para probar su hipótesis, los autores llevaron a cabo una encuesta en línea con 170 empleados de una empresa en Indonesia. Los resultados les ayudaron a evidenciar que tanto el

apoyo emocional como el apoyo instrumental de la familia estaban positivamente relacionados con la creatividad de los empleados, mientras que las expectativas y normas familiares no estaban significativamente relacionadas. Además, encontraron que el nivel educativo de los empleados moderaba la relación entre el apoyo instrumental y la creatividad.

Los autores concluyeron que las dinámicas familiares pueden ser una fuente de inspiración para la creatividad de los empleados y que las empresas deberían considerar las dinámicas familiares de los empleados al diseñar políticas y prácticas de gestión de recursos humanos para fomentar la creatividad en el lugar de trabajo. Además, los autores sugieren que las empresas podrían desarrollar programas de capacitación en habilidades de comunicación y trabajo en equipo para ayudar a los empleados a mejorar sus dinámicas familiares y, por lo tanto, su creatividad.

El artículo "La relación entre el apoyo familiar y el desempeño laboral, un estudio con trabajadores colombianos" de Guzmán y Uribe, publicado en la Revista Colombiana de Psicología (2019), explora la relación entre el apoyo familiar y el desempeño laboral en trabajadores colombianos.

Los autores comienzan el artículo discutiendo la importancia del apoyo familiar en el desempeño laboral de los individuos. Luego, presentan los resultados de un estudio realizado en Colombia, en el que se evaluó la relación entre el apoyo familiar percibido por los trabajadores y su desempeño laboral. El estudio involucró a 225 trabajadores de diferentes sectores laborales en Colombia. Los participantes completaron un cuestionario que medía su percepción del apoyo familiar y su desempeño laboral, los autores encontraron que existía una relación significativa y positiva entre el apoyo familiar percibido y el desempeño laboral de los trabajadores (Guzmán y Uribe, 2019).

Los autores también discuten las implicaciones prácticas de estos hallazgos, destacando la importancia de fomentar políticas y prácticas organizacionales que promuevan el apoyo familiar en el lugar de trabajo, como la flexibilidad laboral y el apoyo a la vida familiar.

El estudio de Guzmán y Uribe (2019), sugiere que el apoyo familiar es un factor importante que puede influir en el desempeño laboral de los trabajadores colombianos y destaca la necesidad de tomar en cuenta este factor en la planificación de políticas y prácticas organizacionales.

Pérez et al. (2018), plantearon y llevaron a cabo el estudio "Dinámica familiar y desempeño laboral, un estudio exploratorio con trabajadores chilenos" para la revista Interdisciplinaria (Chile). Pretendieron explorar la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral de los trabajadores chilenos. Utilizaron una encuesta en línea para recopilar datos de 147 trabajadores chilenos. Utilizaron escalas para medir el funcionamiento familiar, el estrés y el desempeño laborales y utilizaron el análisis de correlación de Pearson para analizar los datos. Encontraron una correlación significativa entre el funcionamiento familiar y el desempeño laboral, y entre el estrés y el desempeño laborales. Además, se encontraron que la comunicación familiar tenía una correlación significativa con el desempeño laboral. Los autores concluyeron que las dinámicas familiares pueden tener un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores chilenos y que se debería prestar atención a las dinámicas familiares en el lugar de trabajo.

El artículo presentado por Rahman et al. (2018), titulado "La relación entre el apoyo familiar y la satisfacción laboral entre las empleadas femeninas", explora la relación entre el apoyo familiar y la satisfacción laboral de las mujeres que trabajan en Bangladesh. Basaron el estudio en una encuesta realizada a 300 mujeres empleadas de diferentes sectores y niveles educativos en Dhaka, la capital de Bangladesh. Los resultados indican que el apoyo familiar tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de las mujeres empleadas. En particular, encontraron que el apoyo emocional y el apoyo instrumental, como el cuidado de los niños y el hogar, tienen una relación positiva con la satisfacción laboral de las mujeres.

Además, también examinaron el papel del género y la educación en la relación entre el apoyo familiar y la satisfacción laboral. Encontraron que las mujeres con mayor nivel educativo tienen una mayor probabilidad de estar satisfechas con su trabajo, mientras que el género no tuvo un efecto significativo en la relación entre el apoyo familiar y la satisfacción laboral.

Los resultados sugieren que el apoyo familiar puede ser un factor importante para mejorar la satisfacción laboral de las mujeres empleadas en Bangladesh. Por lo tanto, se recomienda que los empleadores tomen medidas para fomentar un ambiente laboral que permita a las mujeres equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares, y que las políticas gubernamentales apoyen a las mujeres en su papel de trabajadoras y cuidadoras.

El artículo titulado "La relación entre la dinámica familiar y el compromiso de los empleados" de Islam y Islam (2017), plantea y explora la relación entre la dinámica familiar y el compromiso de los empleados en el lugar de trabajo. Los autores realizaron una encuesta a 389 empleados de diferentes industrias y analizaron los datos utilizando técnicas estadísticas como análisis de regresión y análisis de correlación. Los hallazgos del estudio sugieren que la dinámica familiar, como el conflicto entre el trabajo y la familia, el apoyo familiar y las políticas favorables a la familia, tienen un impacto significativo en el compromiso de los empleados. El estudio encontró que el conflicto trabajo-familia afecta negativamente el compromiso de los empleados, mientras que el apoyo familiar y las políticas favorables a la familia tienen un efecto positivo.

Además, el estudio encontró que la relación entre la dinámica familiar y el compromiso de los empleados está moderada por factores individuales como el género, la edad y la educación. Por ejemplo, es más probable que las mujeres experimenten conflictos entre el trabajo y la familia que los hombres, lo que puede afectar negativamente su compromiso.

Concluyen los autores acerca de la importancia de considerar la dinámica familiar al diseñar programas y políticas de participación de los empleados. Al crear un entorno familiar de apoyo y ofrecer políticas favorables a la familia, los empleadores pueden mejorar el compromiso de los empleados y, en última instancia, mejorar el desempeño de la organización.

El artículo presentado por Raza y Liu (2017) "The impact of family dynamics on work-life balance and well-being" examina cómo la dinámica familiar puede afectar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el bienestar general, y proporciona una descripción general de la investigación existente sobre este tema. Los datos fueron recopilados a través de encuestas en línea a 292 empleados que trabajan en una variedad de organizaciones en Pakistán. Los investigadores utilizaron el análisis de regresión para analizar los datos. Los autores analizan los desafíos que las personas pueden enfrentar para equilibrar su trabajo y su vida personal, y las formas en que los factores familiares pueden afectar este equilibrio. Los resultados indicaron que las dinámicas familiares están significativamente relacionadas con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el bienestar de los empleados. Específicamente, encontraron que un mayor nivel de apoyo familiar se relacionó con un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal y un mayor

bienestar de los empleados. También sugieren estrategias para que las personas y las organizaciones promuevan un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal y el bienestar.

Los autores destacan la importancia de comprender la compleja interacción entre la dinámica familiar, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el bienestar, y brinda información para las personas, las familias y las organizaciones que buscan promover estilos de vida saludables y sostenibles.

El artículo "Apoyo familiar y desempeño laboral en trabajadores mexicanos" de Gómez-Muñoz y López-Zafra, publicado en la Revista Internacional de Psicología en (2017), analiza la relación entre el apoyo familiar y el desempeño laboral en trabajadores mexicanos. Los autores argumentan que el apoyo familiar es un factor importante en la vida de los trabajadores y puede tener un impacto significativo en su desempeño laboral. Para llevar a cabo el estudio, recolectaron datos de 322 trabajadores mexicanos de diferentes empresas y utilizaron técnicas estadísticas para analizar los resultados.

Los resultados del estudio indicaron que el apoyo familiar se relacionó positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores mexicanos. Encontraron que la calidad del apoyo familiar, en términos de afecto y apoyo emocional, fue más importante que la cantidad de apoyo recibido.

Los autores concluyen que el apoyo familiar puede tener un efecto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores mexicanos y que es importante que las empresas consideren el papel de la familia en la vida de sus empleados. También sugieren que se realicen más investigaciones en este tema en diferentes contextos culturales y laborales.

El artículo desarrollado por Chacón et al. (2017), titulado "Relación entre apoyo familiar, satisfacción y desempeño laborales en una muestra de trabajadores peruanos" fue publicado en la revista Acción Psicológica (Perú). Pretende examinar la relación entre el apoyo familiar, la satisfacción y el desempeño laborales de los trabajadores en Perú. Se administraron cuestionarios a 179 trabajadores peruanos para medir el apoyo familiar, la satisfacción y el desempeño laborales. Utilizaron técnicas de análisis estadístico como el coeficiente de correlación de Pearson y la regresión lineal para analizar los datos. Los autores evidenciaron una relación positiva significativa

entre el apoyo familiar y la satisfacción laboral, y entre la satisfacción y el desempeño laborales. Además, encontraron que el apoyo familiar tenía un efecto indirecto positivo en el desempeño laboral a través de la satisfacción laboral. Los autores concluyeron que el apoyo familiar puede ser un factor importante en el desempeño y la satisfacción laborales de los trabajadores peruanos, y que las empresas deberían considerar el apoyo familiar como parte de sus políticas de recursos humanos.

El artículo "Influencia de las variables familiares en el estrés laboral" de Fernández-Castro y Moreno-Jiménez (2016), publicado en la revista *Psicología y Salud*, se enfoca en el estudio de la relación entre las variables familiares y el estrés laboral. En la investigación se examinan los efectos de las responsabilidades familiares, el apoyo social y la satisfacción en la familia en el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Se utilizó una muestra de 263 trabajadores de diferentes empresas y se recolectó la información a través de cuestionarios.

Los resultados de la investigación muestran que las responsabilidades familiares tienen un efecto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores, en particular en aquellos que tienen hijos menores de edad. Además, se encontró que el apoyo social y la satisfacción en la familia están asociados negativamente con el estrés laboral.

Los autores concluyen que es importante que las empresas tomen en cuenta las variables familiares de sus trabajadores para poder implementar políticas y programas que les permitan conciliar su vida laboral y familiar, lo cual puede contribuir a disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar su bienestar en general.

La investigación desarrollada por Abarca et al. (2016), tuvo como objetivo explorar tres variables que inciden dentro del desempeño laboral y la relación trabajo-familia, satisfacción profesional y sustento familiar en algunos profesores chilenos, debido a que es una problemática por la cual los docentes están desarrollando problemas psico laborales lo que conlleva estrés, depresión, insatisfacción y poco rendimiento dentro de las escuelas. El estudio analizó la correlación entre las tres variables ya mencionadas; por ende, es un estudio de tipo no experimental, transversal y correlacional, cuya población estuvo conformada por los docentes de educación primaria seleccionados por muestreo no probabilístico y por conveniencia. Con ellos se

trabajó ciertos instrumentos como cuestionarios, fichas e inventarios, para la recolección de información (Abarca et al., 2016).

Los resultados correlacionales obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos utilizados indican que los docentes tienen un bajo nivel de equilibrio entre el trabajo y la familia, así como una baja percepción del apoyo que reciben de sus familiares, exceptuando la satisfacción laboral, la cual se puede considerar alta debido a su dedicación y amor por su vocación. Así mismo, de acuerdo con los resultados obtenidos, es preciso indicar que existe una relación significativa entre los valores totales de Equilibrio trabajo-familia y Satisfacción laboral (Abarca, et al., 2016).

El artículo titulado "El impacto de la dinámica familiar en la satisfacción laboral y las intenciones de rotación" de Al-khayyat y Alghamdi (2016), fue publicado en el International Journal of Business and Management. El estudio examina la relación entre la dinámica familiar y la satisfacción laboral y las intenciones de rotación. Los autores realizaron una encuesta a 300 empleados del sector privado en Arabia Saudita para recopilar datos. El estudio encontró que la dinámica familiar afecta significativamente la satisfacción laboral y las intenciones de rotación. Específicamente, el estudio encontró que los empleados que reciben más apoyo de su familia tienen una mayor satisfacción laboral y es menos probable que tengan intenciones de dejar sus trabajos. Por otro lado, los empleados que experimentan conflicto o tensión con su familia tienen una menor satisfacción laboral y es más probable que tengan intenciones de dejar sus trabajos. El estudio proporciona información útil para gerentes y organizaciones para comprender la importancia de la dinámica familiar y el impacto que puede tener en la satisfacción y retención de los empleados.

Por otro lado, el trabajo de Flórez y Domínguez (2014), centró en una empresa mexicana y buscó explorar la relación entre la adicción al trabajo y la satisfacción laboral. Para llevar a cabo este estudio, los investigadores aplicaron dos cuestionarios a los empleados de la empresa: el Cuestionario de Adicción al Trabajo (CAT) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (CSL). Los resultados mostraron que había una correlación positiva significativa entre la adicción al trabajo y la satisfacción laboral. Es decir, los empleados que tenían mayores niveles de adicción al trabajo también tendían a reportar mayores niveles de satisfacción laboral. Sin embargo, los investigadores señalaron que esto no significa que la adicción al trabajo sea necesariamente positiva o deseable.

En cambio, sugirieron que puede haber otros factores en juego, como la motivación intrínseca, la personalidad y las expectativas laborales, que pueden influir tanto en la adicción al trabajo como en la satisfacción laboral.

El trabajo presentado por Ortega et al. (2013), tuvo como propósito analizar el equilibrio entre trabajo y familia, la corresponsabilidad familiar y la autoeficacia de 224 trabajadores de una empresa chilena con sus familias por el cual, es importante destacar los roles que desempeñan las diferentes personas en una familia, especialmente los padres. La relación entre el trabajo y la familia puede tener perspectivas tanto negativas como positivas. Por lo general, la perspectiva negativa surge cuando hay conflictos entre ambas esferas. Por lo tanto, la perspectiva positiva prioriza el equilibrio entre el trabajo y la familia. En el estudio participaron trabajadores (mujeres y hombres) de una empresa chilena, a los cuales se les aplicaron instrumentos como cuestionarios con escalas de evaluación, todo lo que se llevó a cabo para darle validez a los resultados de la investigación (Ortega et al., 2013).

Con respecto a los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados se tiene en cuenta, de una manera global, que tanto hombres como mujeres presentan un nivel bajo con respecto al equilibrio trabajo-familia, así como bajo nivel con respecto a la corresponsabilidad debido a que este se evidencia que no hay una distribución equitativa para las labores y responsabilidades del hogar, implicando por igual a todos los miembros del núcleo familiar, sin embargo, con respecto a la autoeficacia parental se dio un nivel equitativo entre mujeres y hombres debido a que los dos se sienten competentes con el rol de padres (Ortega et al., 2013).

### **Contextualización**

La investigación se desarrolló en el contexto correspondiente al Cuerpo de Bomberos Voluntariados del municipio de Santander de Quilichao, ubicado en el departamento del Cauca, el cual es una entidad cívica, sin ánimo de lucro, de utilidad común, no gubernamental, de carácter privado, integrada por personas naturales. Esta se rige por la Constitución Nacional, la ley de 1575 del 21 de agosto de 2012 (Acevedo y Medina, 2016).

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santander de Quilichao tiene como objetivo social, funciones, como la ayuda a la comunidad en emergencias y desastres, preservación del medio

ambiente de los recursos naturales renovables y por la aplicación del Derecho Internacional Humanitario mientras su capacidad operativa y financiera lo permita y cualquier otra situación de emergencia que se presente (Acevedo y Medina, 2016).

Por ende, el Cuerpo de Bomberos de Santander de Quilichao es una organización pública que se compone de un equipo de 134 personas entre hombres y mujeres entre los 20 y 70 años, que trabajan incansablemente para cumplir con sus labores humanitarias, tanto dentro como fuera de la institución.

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios es una entidad que hace referencia al derecho de libertad religiosa, puesto que prima los derechos fundamentales de la constitución política de Colombia, teniendo en cuenta que no se establecen aspectos políticos debido a que solo es una organización al servicio de la comunidad.

A pesar de su compromiso con la comunidad, estos bomberos no reciben un salario mínimo, debido a que su labor es completamente voluntaria. Sin embargo, es importante señalar que dentro de la organización hay personal administrativo que sí recibe una remuneración, pero que no forma parte del equipo de bomberos voluntarios. Es destacable el hecho de que estos bomberos voluntarios desempeñan diferentes funciones y responsabilidades fuera de la organización, lo cual demuestra su gran compromiso, no solo con la comunidad, sino también con su vida personal.

### **Justificación**

La organización de un municipio del Norte del Cauca, afronta múltiples problemáticas relacionadas con el estrés, la ansiedad y otras habilidades naturales que se van adquiriendo a lo largo de la vida, como también la dependencia que genera cumplir con la función del trabajo hacia la comunidad. Además, se encuentran dinámicas familiares que llegan a dificultar y afectar su desempeño y rendimiento en la organización, por lo cual, en ciertas situaciones estas exigencias laborales y familiares pueden llegar a afectar el equilibrio en ambos campos.

Esta investigación es relevante debido a que, permitió explorar el equilibrio y la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral de los voluntariados de un municipio del Norte del Cauca. Conociendo desde sus experiencias cómo enfrentan las situaciones que se

presentan a diario y la importancia que le dan a su rendimiento y desempeño tanto laboral como personal y familiar. Esto no solo fue beneficioso para la organización, sino también para los núcleos familiares, que son esenciales para la estabilidad y el equilibrio de las personas en general, debido a que hacen parte del apoyo y la motivación que debe de tener una persona para llegar a equilibrar su vida personal en cuanto a trabajo-familia.

Por estas razones, se hizo pertinente realizar esta investigación con esta población, debido a que permitió conocer y analizar cómo eran las relaciones entre trabajo-familia de los participantes, teniendo en cuenta la dependencia de su trabajo voluntario, esto por medio de sus experiencias, lo que permitió que en la actualidad influya de manera positiva en los dos campos trabajo-familia. Por ende, el hecho de conocer las vivencias de estas personas fue parte clave y de gran aporte para la investigación.

Del mismo modo, esta investigación se basa en estudios que han contribuido a la comprensión del tema, revelando que en el contexto actual existe una relación entre el trabajo y la familia que puede presentar tanto perspectivas negativas como positivas (Ortega, 2013). Por lo tanto, se trata de un estudio en el que las respuestas pueden variar dependiendo del problema específico que se esté investigando. No obstante, esta problemática sigue siendo objeto de estudios e investigaciones con el objetivo de ayudar a las personas a equilibrar su vida laboral y familiar. Es importante destacar que este problema no se limita únicamente al Norte del Cauca, sino que se evidencia en diferentes partes del mundo, tal como se ha observado en los estudios que han contribuido a esta investigación.

La línea de investigación se enmarca en los estudios de desarrollo humano y social, que tiene como objetivo contribuir desde la psicología a la construcción de conocimiento en el campo de desarrollo humano y social para el abordaje de fenómenos, problemáticas, potencialidades y necesidades psicosociales en diálogo permanente con otras disciplinas en pro de la transformación social (FUP, 2019). Así mismo, se centra en el área de conocimiento individuo, comunidad y cultura.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Explorar las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de una organización del municipio del Norte del Cauca.

### **Objetivos específicos**

- Obtener las significaciones de las experiencias entre las dinámicas familiares y el trabajo voluntariado de los empleados de la organización.
- Analizar la percepción que tienen los voluntariados de la organización acerca de la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral-voluntariado.
- Describir el efecto que ocasiona el tener un equilibrio-balance entre las dinámicas familiares y el trabajo voluntariado de los empleados de la organización.

## **Marco Teórico**

De acuerdo con la temática que se aborda en esta investigación, es importante tener en cuenta referentes teóricos que permiten el acercamiento a los conceptos fundamentales que, desde el área de la psicología del desarrollo humano y social contribuyen al conocimiento en el campo del desarrollo humano y social, abordando fenómenos, problemáticas, potencialidades y necesidades psicosociales. Además, se establece un diálogo constante con otras disciplinas en busca de la transformación social. En este caso, la investigación se centra en comprender las relaciones entre el trabajo y la familia, y cómo estas interacciones afectan tanto a nivel individual como a nivel comunitario y cultural.

Desde la perspectiva de la psicología, existen diversas teorías que buscan describir aspectos relevantes de la personalidad, la conducta, las emociones y el desarrollo cognitivo de los seres humanos (Torres, 2016). En el marco de estas investigaciones, se considera pertinente abordar la teoría del humanismo, la cual se enfoca en comprender y explorar los aspectos más elevados de la experiencia humana y su desarrollo.

Según Cloninger (2003), esta teoría valora y tiene en cuenta la experiencia del individuo, recalcando que cada persona es responsable de los resultados que logra en su existencia. Asimismo, la teoría humanista procura emplear sus hallazgos para el progreso de la situación humana, transformando el ambiente en el que se desenvuelven los individuos.

Roger (como se citó en Martorell, 2008), menciona que la teoría humanista se concentra en cómo cada persona se desarrolla y no se conforma solo con sobrevivir. En resumen, se preocupa por ayudarnos a crecer, entendernos y progresar en nuestra vida actual. En lugar de enfocarse en reglas generales, se centra en lo que cada uno de nosotros vive y experimenta, y cómo eso nos ayuda a conocernos y relacionarnos con los demás.

William James es uno de los principales referentes de la psicología humanista. En su libro "The Energies of Men" (1907), James se cuestionaba por qué a veces dudamos sobre el amor, la energía y la creatividad en nuestra vida diaria, y nos daba consejos sobre cómo desarrollar estas habilidades. Al final, James menciona que necesitamos vivir diferentes experiencias para entender cómo sobrevivimos y qué es realmente valioso para nosotros.

Además, William James (como se citó en Martorell, 2008) como un autor muy importante en la psicología humanista. Martorell destaca que James enseña que es mejor evitar ser demasiado estrictos o parciales al buscar conocimiento, y en cambio, ser más flexibles y realistas. Según Martorell, el enfoque humanista afirma que se puede entender mejor a las personas centrándose en cosas que son distintivas del ser humano como el amor, la creatividad o la angustia.

En este orden de ideas, las primeras exploraciones de Maslow sobre la gente autor realizada, cuyo estudio se denominó "situación en que el potencial humano se renueva", también respondían a esta idea de James (Maslow, citado en Villegas, 1986, p.18).

Es por eso, que la importancia de la teoría humanista radica en que permite conocer, a través de las experiencias y percepciones de las personas, aquellas vivencias que son fundamentales para la investigación. Asimismo, "la psicología humanista ha dejado una huella en el ámbito sociocultural, en el aprendizaje y conocimiento experiencial, gracias a los distintos grupos intensivos, la autoexpresión y las diversas formas de terapia" (Rogers, citado en Villegas, 1986, p.28). Desde la coexistencia hasta hoy, el análisis de Campbell (1984) y Rogers (1985), se dirige principalmente a los efectos sociales o externos de la psicología humanista. Sin embargo, si

nos percatamos de las directrices interiores del pensamiento, podemos comprobar una firme tensión que lo fracciona.

La psicología humanista permite conocer y estudiar al individuo desde su experiencia personal, a través del contexto sociocultural, lo que genera un conocimiento experiencial en cuanto al lugar o posición que logra dentro de su contexto.

Por lo tanto, la fenomenología se presenta como el enfoque preferido, en línea con ciertas posiciones filosóficas, para acercarse a la persona y su experiencia. Aunque el procedimiento fenomenológico puede parecer complicado, nos centraremos en su propósito de revelar lo que se transmite a través de la experiencia, explorando los elementos conscientes para comprender mejor los prejuicios, juicios futuros y proposiciones del observador. Su afirmación de que la conciencia es una conciencia que se expande hacia algo, en lugar de ser solo un almacenamiento de datos innecesarios, es relevante para las propuestas de la psicología humanista y existencial (Martorell y Prieto, 2008).

Con base a lo mencionado anteriormente, es de gran importancia que la investigación se haya abordado desde la fenomenología. Este enfoque se considera el método más adecuado para acercarse a las personas y descubrir lo que experimentan, se basa en escuchar sus narraciones y experiencias sin prejuicios ni teorías preconcebidas. La fenomenología es una de las teorías utilizadas en la psicología humanista, ya que se centra específicamente en las personas y promueve su desarrollo (Martorell y Prieto, 2008).

Dentro de las teorías de la psicología humanista se reconoce a la familia como un grupo natural que ha desarrollado patrones de interacción a lo largo del tiempo. Esta estructura familiar, compuesta por los miembros cercanos que comparten un vínculo familiar, juega un papel fundamental en la vida de las personas. Estos patrones de interacción y la estructura familiar guían las actividades de los miembros de la familia, definiendo los límites de su comportamiento y facilitando su interacción Cloninger (2003) .Es importante tener en cuenta este contexto familiar al analizar el desempeño de los individuos en el ámbito laboral.

En el ámbito laboral, el desempeño se refiere a la forma en que los trabajadores llevan a cabo las funciones asignadas y los procesos relacionados con ellas. Esto incluye tanto el desempeño laboral en sí como la realización de actividades adicionales que contribuyen al éxito

de la organización, también conocido como desempeño extra-rol. Sin embargo, es esencial reconocer que el desempeño de los individuos en el trabajo no está separado de su contexto familiar. Los patrones de interacción y los límites establecidos en la estructura familiar pueden influir en cómo los individuos se desempeñan en su trabajo y cómo se adaptan a las normas y políticas organizacionales (Toro, citado en Salazar y Ospina, 2019, p. 55).

De tal manera que, la estructura familiar y sus patrones de interacción, así como el desempeño laboral, están intrínsecamente relacionados. Comprender cómo la estructura familiar afecta el desempeño laboral y viceversa es fundamental para abordar de manera integral el equilibrio trabajo-familia y promover el bienestar de los individuos tanto en su ámbito familiar como laboral (Salazar y Ospina, 2019).

Chiavenato, (citado en Salazar y Ospina, 2019) señalan que el desempeño laboral se refiere al comportamiento de los trabajadores en su búsqueda por alcanzar las metas establecidas. Además, implica el desarrollo de estrategias personales para lograr dichos objetivos. El desempeño laboral permite a los profesionales demostrar su conocimiento, habilidades, experiencia, actitudes hacia el conflicto, motivaciones clave, rasgos de carácter y valores con el fin de cumplir con los requisitos y metas de la organización.

Dentro de una organización, la evaluación de las personas que desempeñan un rol determinado se lleva a cabo a través de diferentes procedimientos conocidos con distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de los empleados, informe de estado o evaluación de la eficiencia funcional (Díaz, 2018). Estos procesos de evaluación permiten analizar y medir el desempeño de los empleados en relación con los objetivos establecidos, las competencias requeridas y los criterios de eficiencia de la organización.

El desempeño laboral se enfoca en el comportamiento y las estrategias utilizadas por los trabajadores para lograr metas, demostrando su conocimiento y habilidades, mientras que la evaluación del desempeño se encarga de medir y evaluar el rendimiento de los empleados en relación con los estándares y expectativas de la organización. Ambos aspectos son fundamentales para comprender y gestionar el desempeño de los individuos en un contexto laboral.

En su vida diaria, los miembros de una organización se enfrentan a situaciones externas que pueden afectar su desempeño laboral, como la dinámica familiar, la cual es uno de los temas más influyentes en las organizaciones en la actualidad.

De lo que se puede mencionar el argumento de Robbins y Coulter (citados en Díaz, 2018) la percepción es el proceso de comprensión del entorno mediante la organización e interpretación de las impresiones sensitivas. La investigación sobre la percepción sigue generando datos que exponen que las personas pueden ver las mismas cosas, pero percibirlas de manera diferente.

La dinámica familiar puede interpretarse como encuentros entre sujetos mediados por una serie de normas, reglas, condicionantes, jerarquías y roles, etc., que regulan la convivencia y posibilitan el desarrollo armónico de las funciones de la vida familiar. Para ello, cada miembro de la familia debe entender e interiorizar su rol en el núcleo familiar, lo que facilita mucho su adaptación a la dinámica interna de su grupo Arés, (citado en gallego, 2019).

Asimismo, el equilibrio de "roles, condicionantes, jerarquías y espacios" que caracterizan la dinámica familiar Arés, (citado en gallego, 2019). Presenta conflictos que en ocasiones conducen a la confusión en la dinámica familiar. Al respecto, Viveros y Arias (citados en gallego, 2019) afirman que la dinámica familiar se refiere a la fluidez que se da dentro del clima relacional establecida por los miembros de la familia que interaccionan entre sí y con el entorno que les rodea.

En este sentido, Cifuentes et al. (citados en Gallego, 2019) plantearon que la dinámica familiar son todas las relaciones o aspectos que se dan en un conjunto familiar que acceden a los mismos interactuar en cada subsistema por medio de diferentes métodos. tales como la comunicación, los roles, las normas y el surgimiento de relaciones, sentimientos, emociones, ansiedades y conflictos, interactuando con aspectos del entorno como el entorno, la educación, la cultura, la religión, la política, la comunidad y la sociedad en general; cualquiera de estos aspectos solos u Ocurre como grupo en una familia, afectando a todos sus miembros.

En cuanto a la satisfacción laboral, la literatura reporta numerosas definiciones, tanto del orden emocional (Smith et al., citados en Jiménez y Gómez, 2021) como de los aspectos cognitivos reflejados en las actitudes, sentimientos, emociones y comportamiento humano (Robbins, citado en Jiménez y Gómez, 2021). Diferentes autores señalan variables que inciden en la satisfacción

laboral, destacando algunos los tipos de tareas, la compensación y las relaciones interpersonales que son relevantes a la hora de evaluar los puestos.

Respecto a la satisfacción laboral, se ha estudiado su incidencia en factores como el ausentismo, el compromiso, la rotación, el rendimiento, la simpatía, etc. (Shulz, citado en Jiménez y Gómez, 2021).

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el equilibrio trabajo-familia, se informó que las largas jornadas y la sobrecarga de trabajo impedían que las personas pasaran más tiempo con sus familias, llevándolas a juzgar negativamente su trabajo (Paterna et al., citados en Jiménez y Gómez, 2021).

Parte de la literatura existente ha establecido una relación entre las variables de apoyo familiar y el equilibrio trabajo-familia. Por ejemplo, (Jiménez et al., citados en Jiménez y Gómez, 2021) han informado que existe una correlación entre el conflicto trabajo-familia, la satisfacción y el apoyo familiar. Además, también se ha investigado la relación entre el apoyo familiar, la conciliación trabajo-familia y la autoeficacia parental.

Como ya se mencionó, el equilibrio trabajo-familia es visto como “la base para crear una cultura familiar cálida en un entorno empresarial, que no beneficia el equilibrio trabajo-familia y lo cuestiona en cuanto a la relevancia para los trabajadores” Debeljuh y Jáuregui (citados en Jiménez y Gómez, 2021, p.26).

Por otro lado, Frone et al. (citado en Jiménez y Gómez, 2021), menciona que el equilibrio trabajo-familia puede tener dos significados distintos, el primero se centra en la falta de compromiso entre las relaciones laborales y familiares, donde los conflictos en uno de estos campos pueden obstaculizar el desempeño en el otro. El segundo, en cambio, se enfoca en lograr un balance positivo entre las relaciones laborales y familiares, de manera que, si se presentan aspectos positivos en uno de los campos, estos se sumen para un mejor equilibrio en general. En la literatura, se ha identificado una clasificación de equilibrio trabajo-familia basada en dos tipos de consecuencias: el conflicto, cuando las responsabilidades en el trabajo y la familia entran en conflicto, y la facilitación, cuando los roles laborales y familiares se complementan y se refuerzan mutuamente.

Como señala Diener et al., (citados en Gómez y Jiménez, 2021) es de esperar que el equilibrio trabajo-familia tenga un impacto significativo en el bienestar personal. De hecho, se ha encontrado que las personas que experimentan niveles satisfactorios tanto en su ámbito laboral como en el hogar tienen mayores niveles de bienestar. En este sentido, aquellos que logran un equilibrio entre sus roles laborales y familiares, mantienen mayores niveles de bienestar. Asimismo, Jiménez y Gómez (2021), mencionan a Jiménez y Moyano (2008), quienes han explicado que los empleados que logran equilibrar sus diferentes roles perciben una mejor calidad de vida y evitan conflictos entre ellos.

Para lograr un buen equilibrio trabajo-familia es necesario considerar tres pilares fundamentales: el nivel individual, el nivel estatal y el nivel empresarial. A nivel individual, los trabajadores deben implementar estrategias que les permitan adaptarse a los entornos familiar y laboral. A nivel estatal, se deben diseñar marcos legales a través de políticas públicas que favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Finalmente, a nivel empresarial, es importante que las empresas se preocupen por el bienestar de sus empleados y promuevan un ambiente agradable en el que los trabajadores puedan equilibrar ambas áreas. De hecho, Debeljuh y Jáuregui (citados en Jiménez y Gómez, 2021) destacan que existe una relación entre el equilibrio trabajo-familia, la cultura trabajo-familia organizacional y el bienestar del trabajador.

Con relación a esto, es importante destacar que cada región del país debe contar con una organización de bomberos que responda de manera ágil a los incidentes específicos de la comunidad. Su principal objetivo es salvaguardar la vida, la propiedad y los recursos naturales de la población (López, 2016). Estas instituciones se encargan de brindar una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, garantizando la protección y seguridad de la comunidad en general.

La función del Cuerpo de Bomberos Voluntarios se define como la gestión colectiva de un grupo o entidad encargada de la prestación de servicios públicos, como el rescate en caso de incendio o incidentes con materiales peligrosos, y de su pronta atención cuando se solicita su ayuda (López, 2016).

## **Metodología**

Para el desarrollo de esta investigación se establecieron una serie de procedimientos y técnicas que garantizaron la viabilidad, cumplimiento y respuesta al objetivo del proyecto, el cual tiene como fin explorar las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral desde la perspectiva de los voluntariados de una organización de un municipio del Norte del Cauca.

### **Diseño**

Esta investigación se llevó a cabo utilizando un diseño fenomenológico, el cual se considera un diseño cualitativo. La teoría fenomenológica permite capturar las perspectivas de los participantes, y aunque no se generan modelos a partir de ellos, se busca explorar, describir y comprender lo que es común a los individuos a partir de sus experiencias relacionadas con un fenómeno específico (Hernández et al., 2014); esto en razón que el diseño fenomenológico es adecuado para estudiar experiencias subjetivas, emociones y percepciones, lo que lo hace ideal para el estudio de esta investigación como lo es el equilibrio trabajo-familia, donde se buscó entender cómo las personas experimentan y manejan sus roles laborales y familiares desde sus experiencias personales.

### **Enfoque de investigación:**

Para llevar a cabo esta investigación se desplegó un proceso de exploración que parte desde el enfoque cualitativo, el cual según Hernández et al. (2014) se centra en comprender los fenómenos, clasificándolos desde sus contextos en contextos naturales y afines a partir de la perspectiva de los participantes. Los métodos cualitativos se eligen cuando el objetivo es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que les rodean, profundizando en sus perspectivas, interpretaciones y significados.

Por ende, para llevar a cabo la interpretación, del análisis y los resultados de esta investigación se utilizaron lo que es la observación y la entrevista que parte desde un enfoque cualitativo para el cumplimiento del estudio a partir de las experiencias de los trabajadores.

Esto en razón fue necesario, desde la perspectiva de los voluntarios, cuál es la relación que existe entre las dinámicas y el desempeño laboral siendo este contexto generador de estrés por el riesgo que afrontan en cada situación o experiencia en el desempeño de sus funciones estos trabajadores y así mismos en situaciones familiares.

## **Participantes**

La presente investigación tuvo en cuenta a los voluntarios de una organización de un municipio del Norte del Cauca, los cuales desempeñan diferentes cargos, ocho de ellos entre hombres y mujeres acordaron participar en el estudio a partir de la aceptación y firma del documento correspondiente “consentimiento informado” (Ver anexo B). Por el cual, de los que fueron seleccionados, como muestra no probabilística y por conveniencia (Hernández et al.,2014).

### ***Criterios de inclusión.***

- Pertenecer al Cuerpo de Bomberos de la organización de un municipio del Norte del Cauca como bombero activo
- Tener cinco o más años desempeñándose como bombero voluntario de la Institución.
- Ser casado o tener familia con hijos, preferiblemente.

### ***Criterios de exclusión.***

- No ser bombero profesional activo.
- No tener familia (vivir solo)
- Tener menos de un año desempeñándose como bombero en la Institución.

## **Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo del presente estudio, se emplearon diversas técnicas e instrumentos con el fin de garantizar la validez de la investigación. En primer lugar, se utilizó la observación participativa, que implicó adentrarse en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Para ello, fue necesario prestar atención a los detalles, sucesos, eventos e interacciones de la comunidad o fenómeno que se estudió. Un observador participante debe saber escuchar y utilizar todos los sentidos, tener habilidades para descifrar y comprender

comportamientos, reflexionar y cambiar con flexibilidad el foco de atención (Hernández et al., 2004). Todo ello permitió obtener información valiosa y detallada sobre las experiencias y percepciones de los participantes, lo que contribuyó a una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

En segundo lugar, se asumió la técnica de la entrevista, un método determinado que dispone de la relación directa con las personas que se establecen como determinantes bases de información. La entrevista, puede tener como base un cuestionario más manejable, el cual tiene como propósito obtener información natural y clara. De esta manera, también se puede indagar acerca de la información del área de interés de la investigación (Bernal, 2010). Por ende, al realizarla entrevista se tuvo en cuenta el objetivo de la investigación para así comprender y darle respuesta por medio de las preguntas semiestructuradas que las investigadoras implementaron (Ver Anexo D).

Además, se utilizó la técnica de grabaciones de audio y video para obtener pruebas suficientes que sustenten las entrevistas y la transcripción de la información relevante que no se hubiera logrado plasmar de otra manera.

## **Procedimiento**

Para llevar a cabo el trabajo de campo con la población de voluntarios de un municipio del norte del Cauca, se diseñaron los instrumentos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Para ello, se obtuvo un permiso de ingreso a la organización (Ver anexo A) y se planificaron actividades que permitieron obtener un desarrollo más factible a la hora de obtener los resultados necesarios para el análisis.

En primer lugar, se llevó a cabo un espacio de interacción donde se invitó a los trabajadores a compartir sus experiencias relacionadas con el fenómeno que se iba a estudiar, aplicando el instrumento de la observación participante, en donde durante este espacio, se realizaron ciertas observaciones y se utilizaron preguntas específicas tales como “cómo se sienten hoy en día en su trabajo como voluntario” “que piensan sus familiares acerca de su trabajo como voluntarios”, preguntas abiertas que dieron paso para profundizar en el tema y que conocieran un poco sobre el objetivo de la investigación. Por el cual, permitió a las investigadoras obtener un acercamiento con

las personas que participaron en la investigación. Para ello, se elaboró un guion de observación que permitió analizar y resolver el objetivo de la investigación (Ver Anexo C).

Por ende, se observó el contexto de la organización, su ubicación y se analizó detalladamente el comportamiento y la comunicación verbal y no verbal de los voluntarios entre ellos, teniendo en cuenta el lugar donde pasan la mayor parte de su tiempo. Además, se realizó una observación participante que permitió interactuar con algunos voluntarios y el personal de la organización.

En segundo lugar, se implementaron las ocho entrevistas individuales para obtener información más detallada de los participantes y complementar los datos obtenidos durante el espacio de interacción para dar cumplimiento al objetivo de la investigación. Estas entrevistas fueron de gran ayuda para obtener, analizar y describir las experiencias de cada uno de los participantes teniendo en cuenta el fenómeno que se permitió investigar con esta población. Por ende, con el apoyo de la observación para recopilar información adicional se utilizaron herramientas específicas de análisis cualitativo para procesar los datos obtenidos como las grabaciones de audio en cada una de las entrevistas realizadas, para así luego, categorizar y concluir los resultados obtenidos con el fin de dar cumplimiento a la investigación.

### **Análisis de Resultados**

Para el análisis de resultados que se presenta en este acápite del trabajo, es necesario describir los hallazgos de cada uno de los instrumentos y técnicas utilizadas con el fin de clarificar el tema y hacer más fluida la presentación de la información obtenida. Al mismo tiempo que, se tendrá en cuenta cada uno de los objetivos específicos formulados y la manera cómo estos instrumentos aportaron en la consecución de cada uno de ellos.

De acuerdo, al primer instrumento aplicado, la observación participante realizada fue a una población a la que se empleó esta técnica fue a ocho voluntarios de una organización de un municipio del Norte del Cauca. Durante la observación, se pudo analizar que la organización cuenta con personal voluntario capacitado para atender ciertas emergencias de la comunidad.

Con respecto a la interacción que se obtuvo, los voluntarios daban a conocer *“la labor que hacemos siempre es con amor, en cada función que realizamos al momento de una*

*emergencia”, “Puesto que, siempre estamos dispuestos a prestar esa ayuda y servicio a la comunidad en cualquier momento”.*

Durante la observación también se identificaron las diferentes funciones que pueden desempeñar los bomberos voluntarios, bomberos y personal administrativo.

En cuanto al objetivo de la investigación, se observó y escuchó aspectos como el tiempo que cada voluntario puede dedicar y brindar a la organización, su entrega en cada labor y función, su responsabilidad y cumplimiento de los horarios y de las labores de emergencia (cuando puedan brindar esa ayuda). En este sentido, cada una de las personas cumple con los criterios de inclusión, demostrando un buen manejo de la comunicación verbal y grupal entre ellos. Por otro lado, se identificó que, al realizar su labor, los voluntarios tienen una buena actitud y disposición para atender a la comunidad, sin importar las circunstancias que puedan estar pasando fuera de su labor como voluntarios.

En cuanto a los tiempos de descanso, se pudo interactuar y comentando que *“Me gusta estar aquí, me gusta compartir y estar al servicio de la comunidad”, “Cuando no estoy en mis otras labores, estoy aquí prestando mi servicio voluntariado”*. En cuanto a la interacción con sus compañeros, se identificó que el ambiente es agradable y colaborativo, ya que siempre están en función de ayudarse entre sí en las tareas que se estén realizando durante las jornadas, comentándonos que *“Aquí nos ayudamos todos en todo, cuando alguien no puede viene otro y lo reemplaza o lo hace, pero se ha sentido y vivido ese compañerismo y ese amor por el servicio”*.

En segundo lugar, se realizaron una serie de pasos que permitieron la elaboración de la matriz inductiva de datos a categorías para conceptualizar y clasificar la información obtenida por medio del instrumento de la entrevista que se aplicó, los pasos elaborados fueron los siguientes:

**Paso 1: transcripción de la información:** en primer lugar, lo que se realizó fue la transcripción de la información de cada una de las técnicas de recolección de información utilizadas, como la observación participante y la entrevista semiestructurada, la transcripción se realizó por medio de una matriz de análisis cualitativa, donde se procuró proteger y plasmar la información con la mayor veracidad. Cabe considerar, que antes de obtener la información se socializó e informó a los participantes, los consentimientos informados a los sancionados para la pertinente aprobación y firma que se necesitaba para la ejecución del trabajo (Ver Anexo B).

**Paso 2: información organizada por categorías de análisis:** en cuanto a la matriz de análisis cualitativa realizada, se fue descubriendo las proposiciones necesarias, que son afirmaciones totalmente patentes sobre la información proporcionada por los participantes, lo que esta permitió emparejar la información importante obtenida de cada uno de los participantes, que hasta este paso, no ha sido interpretada, por esto, se respeta el orden de la información principal que se encuentra en la aplicación de la observación participante y la entrevista semiestructurada realizada (Ver Anexos E y F).

**Paso 3: proposición por categoría y por técnica de recolección de información:** En este paso, en cuanto a la matriz de análisis, se fue conociendo las proposiciones necesarias, donde estas son afirmaciones con un sentido más completo y así de esta manera, se fue respetando la información recibida por los participantes en las técnicas utilizadas en la investigación. Debido a que, esto permitió emparejar la información importante obtenida por cada participante, y que ha este paso, no ha sido interpretada. Por tanto, se respeta el sentido de la información primaria que se encuentra en la aplicación de cada técnica de recolección de información (Ver Anexos E y F).

**Paso 4: elaboración de proposiciones significativas:** por otro lado, se analizó las descripciones comunes de los datos recolectados, la información brindada de cada uno de los participantes, en este caso cada una de las entrevistas semiestructuradas y la observación participante realizada por cada uno, se comparó y se contractó la información y a su vez fueron siendo las que se proporcionaron para hacer parte de la construcción de las categorías de la investigación.

**Paso 5: análisis de la información:** finalmente, en este paso cinco se trianguló la información conseguida, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, categorías, subcategorías y proposiciones. Así de esta manera, se realizó el análisis de la información con base a los objetivos propuestos.

A partir de los resultados de los instrumentos aplicados se describe a continuación los hallazgos de acuerdo con los objetivos específicos formulados, con el aporte desde el instrumento de la entrevista con lo mencionado por cada uno de los entrevistados.

Con respecto a este primer objetivo, para poder obtener las significaciones de las experiencias de los voluntarios se aplicó el instrumento de la entrevista, cuyas preguntas se enfocan

en categorías como relaciones familiares con subcategorías calidad de relación, composición familiar; cargos u ocupación con funciones y actividades dentro de la organización (voluntariado), trabajo independiente; tiempo de permanencia (5 a 11 años , 11 a 20 y más de 20); apoyo familiar con subcategorías como interferir, comprensión, motivación y respeto; satisfacción laboral desde la perspectiva del amor por el servicio, responsabilidad, compromiso gratificante, compañerismo; balance trabajo familia reflejada en subcategorías como manejo y distribución del tiempo, entendimiento y equilibrio.

A continuación, se transcriben las respuestas más significativas en torno a las categorías y subcategorías ya mencionadas.

Entrevistado 1: *No, porque pues yo en mi caso, si tengo un problema en mi casa lo dejo en mi casa y me vengo acá, y uno acá como que se olvida de todo lo que paso allá, pero no dejo que interfiera ninguna de las dos.*

Entrevistado 1: *No, porque yo reparto el tiempo.*

Entrevistado 3: *Toda mi familia sabe que soy bombero y en ocasiones cuando he estado en emergencia con un horario extenso 5 o 8 horas en emergencia, ellos saben que yo voy a llegar sucio, fatigado, con hambre, entonces ellos en muchas ocasiones tratan de cubrirme en ciertas ocupaciones*

Entrevistado 5: *Los primeros meses si hubo un poquito interferencia de mi mamá, porque pues había veces que salían emergencias a medio día y dejaba como que decir el almuerzo y salía a mi emergencia, pero pues ya como que después fueron entendiendo y ya ahora no se muten mucho en eso ni nada.*

Entrevistado 6: *yo creo que con el tiempo cuando fui dejando obligaciones empezaron a entender que yo no vivía solo para ellas, para mis hijas, sino que empezaron entender que a mí me gustaba, y empecé como hacerlas concientizar poco a poco que era mi felicidad, entonces ya entendieron que yo me siento feliz, tranquila.*

En cuanto a las significaciones para los bomberos voluntarios que participaron en el estudio en torno a las experiencias entre las dinámicas familiares y el trabajo voluntariado, se puede

evidenciar en estas respuestas que parece haber una variedad de enfoques en cuanto a cómo manejan el equilibrio entre el trabajo voluntario y sus dinámicas familiares.

El primer entrevistado señala que no permite que las dinámicas familiares interfieran con su trabajo voluntario, pero también hace una distinción clara entre ambos ámbitos y no permite que uno afecte al otro. El segundo entrevistado indica que reparte su tiempo entre sus dinámicas familiares y su trabajo voluntario, lo que sugiere que para él ambos ámbitos son igualmente importantes y requieren atención equilibrada.

El tercer entrevistado destaca la importancia de la comunicación con la familia, ya que ellos saben que su trabajo como bombero puede ser extenuante y se preparan para ayudarlo cuando sea necesario. Esta comunicación y comprensión mutua es esencial para permitir que la dinámica familiar y el trabajo voluntario coexistan en armonía.

El cuarto entrevistado indica que al principio hubo alguna interferencia de su madre, pero que con el tiempo ella comenzó a entender la importancia del trabajo voluntario y cómo esto era importante para su hijo. Esta evolución en la actitud de su madre sugiere que el tiempo y la paciencia son necesarios para que la familia entienda la importancia del trabajo voluntario en la vida de su ser querido.

Por último, el sexto entrevistado indica que, con el tiempo, ha logrado hacer que su familia comprenda que su trabajo voluntario es importante para su felicidad. Esta comprensión mutua es fundamental para que la dinámica familiar y el trabajo voluntario no se conviertan en fuentes de conflicto.

En resumen, las respuestas de los entrevistados sugieren que la comunicación abierta y la comprensión mutua son fundamentales para permitir que la dinámica familiar y el trabajo voluntario se equilibren adecuadamente. También es importante que los miembros de la familia comprendan la importancia del trabajo voluntario para el bombero y cómo esto contribuye a su felicidad y bienestar general.

Por otro lado, al realizar el análisis de las respuestas de los entrevistados en torno a, segundo objetivo que es analizar la percepción de los voluntarios de la organización sobre la relación entre dinámicas familiares y el desempeño laboral-voluntariado, se evidencian aspectos

como el buen manejo de las relaciones familiares, porque hablan de la convivencia con padres, hermanos, hijos; así mismo, como bomberos voluntarios algunos de ellos mencionan que cumplen funciones en la parte administrativa de la entidad, así como colaboran en las ambulancias, brindando apoyo en emergencias; otros poseen empresas, trabajo independiente o en otras empresas, sin descuidar sus labores como bomberos voluntarios.

Al preguntarle sobre cómo se sienten desempeñando su labor como bomberos voluntarios, algunos de ellos responden que se sienten muy bien y que les gusta brindar esa ayuda a las personas. Sin embargo, también menciona que es complejo lograr un equilibrio entre su trabajo y su familia, en donde uno de los participantes destacó que incluso perdió a su pareja debido a que no le dedicaba suficiente tiempo de calidad.

En general, no se menciona una relación directa entre dinámicas familiares y desempeño laboral-voluntariado, pero sí se evidencia la forma en cómo su trabajo como bombero voluntario puede afectar su vida familiar y personal.

De lo cual se extraen algunas respuestas significativas:

Entrevistado 2: *nunca he estado cargado de trabajo, yo vengo aquí de voluntario y estarme aquí, entonces yo me voy para la casa y ya y en la casa no interfiere.*

Entrevistado 3: *No, de hecho, todo lo contrario, considero que es de vital importancia no mezclar lo familiar con lo laboral y viceversa.*

Entrevistado 3: *si yo quiero vengo sí, no, no y nadie me va a obligar, entonces lo que yo hago es dividir, dividirme y compartir un espacio con ella y compartir también con mi institución.*

Entrevistado 4: *hasta el momento no ha habido interferencias. Y ahora que estoy en vacaciones pues tengo más tiempo, salimos juntos y compartimos más tiempo, y tenemos cosas familiares para comunicarnos y hacernos saber que estamos bien, pero no ha interferido para nada.*

En resumen, el equilibrio entre la vida familiar y el trabajo voluntario no siempre es fácil. Para los bomberos, esto significa encontrar una forma de satisfacer las necesidades laborales sin sacrificar la calidad del tiempo que pasan con su familia, los resultados dieron a conocer que si se

logró el objetivo de analizar esas percepciones que tienen los voluntariados acerca de la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral-voluntariado, por esto, se sugiere que existe una relación entre la dinámica familiar y el compromiso de los empleados con el trabajo voluntario. Un entorno familiar positivo, incluyendo una estructura responsable, comunicación y soporte emocional, es beneficioso para el compromiso de los voluntariados.

Por último, con respecto al tercero y último objetivo, al interrogar a los entrevistados en torno al efecto que ocasiona el tener un equilibrio-balance entre las dinámicas familiares y el trabajo voluntariado de los empleados de la organización, se tienen algunas respuestas significativas, las cuales se transcriben a continuación.

Entrevistado 3: *Considero que eso es algo que nadie te enseña, creo que eso se comienza a construir a través de la costumbre, entonces creo que tu comienzas a darle manejo a este tipo de situaciones.*

Entrevistado 4: *No pues la verdad no, mira... como decirlo, pues yo sé que si me pasa un problema de donde sea, es donde lo tengo que solucionar, no lo llevo a otro lugar, por ejemplo, en este momentico, digamos que tuviera un problema en la universidad, y debo venir aquí hacer algo, no puedo venirme a descarga acá, igual que si me pasa algo aquí no me puedo ir a descargar a mi hogar. Los problemas uno los asume en donde está el problema no lo va a descargar a otro punto.*

Entrevistado 5: *“Un equilibrio, ósea, para mi yo creo que tengo ese equilibrio porque tanto como comparto con mi familia, también le dedico tiempo acá en bomberos, trato de estar en ese ese balance. Pues como te digo, he tratado como de manejarlo que no se vaya más para un lado que para el otro”*

Entrevistado 7: *“Bueno yo he trato y lo hago, no mezclar ni lo laboral ni no familiar, yo digo que , y yo siempre le he dicho a mis compañeros de trabajo , de que uno no debe de mezclar esos problemas, y tampoco estoy de acuerdo en que esos problemas usted los traiga para su lugar de trabajo ni para su familia, y no desquitarse con el otro , que no tiene nada que ver, yo en ese sentido nunca lo he hecho y pues lógicamente hay cosas que si le afectan a uno, y me he sentido estresada laboralmente y he e legado a la casa como con estrés o bajita de nota, pero yo trato de no demostrarlo mucho y que no afecte tanto por el niño.*

De lo que se puede extraer en aspectos relevantes para la investigación es el hecho de que al analizar las respuestas de los entrevistados con relación al efecto de tener un equilibrio-balance entre las dinámicas familiares y el trabajo voluntariado de los empleados de la organización, se mencionan aspectos positivos en cuanto a la salud física y mental de los empleados, su rendimiento laboral y su satisfacción personal, evidenciándose que los empleados tienen un equilibrio-balance adecuado entre su vida familiar y su trabajo voluntario, ya que se mencionan aspectos como un mayor bienestar y satisfacción personal, una mayor motivación y productividad en su trabajo.

Por el cual, teniendo en cuenta lo anterior, se identificó un fenómeno en la organización con la población que ha generado un ambiente laboral positivo para lograr que a lo largo del tiempo sepan manejar y encontrar un equilibrio en su vida laboral voluntaria y familiar, lo que se ha reflejado en un buen rendimiento en sus funciones y habilidades, tanto dentro como fuera de la organización.

Se ha identificado que las dinámicas familiares son uno de los factores que influyen en el desempeño laboral de las personas que trabajan en esta organización. A pesar de las situaciones difíciles que han tenido que afrontar, relacionadas con la naturaleza de su ayuda y las demandas laborales, han logrado mantener un equilibrio que ha generado un impacto positivo en su vida personal y en su rendimiento laboral. Esta capacidad para equilibrar su vida familiar y laboral ha contribuido a crear un ambiente armonioso en la organización, lo que ha permitido mantener una buena relación con la comunidad sin que esto afecte su desempeño laboral.

Finalmente, durante las entrevistas se pudo observar que cada uno de los participantes contaba sus experiencias con mucho amor y tranquilidad. A lo largo del tiempo, han sabido superar y manejar ese equilibrio en lo que es trabajo-familia, manifestando cómo se sienten en cada campo de su vida. Durante las entrevistas, los voluntarios manifestaron que logran ese equilibrio entre ambas esferas, ya que ninguna compromete a la otra. A la hora de llegar a casa o al trabajo, dejan por fuera otra actividad o pensamiento que no tenga nada que ver con el ambiente donde se encuentran. Además, cuando manifestaban esta situación, lo hacían con mucha tranquilidad y serenidad.

## Conclusiones

A partir del trabajo de campo realizado con los voluntarios de una organización en un municipio del Norte del Cauca, se encontró que estos destacan por su capacidad para equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida familiar. Este hallazgo se enmarca en la psicología de la familia, que ha demostrado cómo las dinámicas familiares pueden llegar a afectar e incidir en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por consiguiente, se destaca la importancia de la “teoría humanista por el cual radica en que permite conocer, a través de las experiencias y percepciones de las personas y aquellas vivencias” (Rogers, citado en Villegas, 1986, p.28). De esta manera se pudo conocer a través de las experiencias de los participantes, aquellas vivencias que experimentaban desde diferentes miradas, contribuyendo en poder conocer como sus experiencias marcaban la diferencia en cada uno de los entrevistados con respecto al fenómeno estudiado.

En este sentido, para poder abordar este fenómeno se habla de un equilibrio trabajo-familia lo que implica encontrar una forma efectiva de equilibrar las obligaciones laborales y familiares, sin sacrificar el éxito profesional por la familia. Así, el cómo los voluntarios logran encontrar este equilibrio son capaces de cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva, al mismo tiempo que disfrutan de tiempo de calidad con su familia.

Es decir, son responsables y cumplen con sus horarios y labores de emergencia de manera efectiva. Tienen una buena actitud y disposición para atender a la comunidad, sin importar las circunstancias que puedan estar pasando fuera de su labor como voluntarios; logran un equilibrio entre sus tiempos de descanso, la organización y sus familias; el ambiente laboral es agradable y colaborativo, lo que hace que el trabajo en equipo sea efectivo; han logrado manejar el equilibrio entre su vida laboral y personal, dejando por fuera otras actividades o pensamientos que no tengan nada que ver con el ambiente donde se encuentran; así mismo, cuentan con experiencias enriquecedoras y satisfactorias en ambas esferas de su vida, lo que les permite sentirse plenos y satisfechos con su labor en la organización y con su vida personal.

En este sentido, Cifuentes et al. (citados en gallego, 2019) plantearon que:

La dinámica familiar son todas las relaciones o aspectos que se dan en un conjunto familiar que acceden a los mismos interactuar en cada subsistema por medio de diferentes métodos, tales como la comunicación, los roles, las normas y el surgimiento de relaciones, sentimientos, emociones, ansiedades y conflictos, interactuando con aspectos del entorno. (p.48)

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior la dinámica familiar jugó un papel importante para la investigación, debido a que, con esto se concluye que las relaciones familiares siempre van a estar presentes y van a ser un gran pilar para las personas y su interacción con ellas, como para cualquier campo, es así como fue para esta investigación pertinente conocer cómo eran esas relaciones de los colaboradores con sus núcleos familiares.

De igual manera, a partir de las respuestas de los entrevistados, se pudo concluir que en general, los empleados de esta organización perciben que es importante separar las dinámicas familiares del trabajo voluntario. Algunos mencionan que reparten el tiempo para poder cumplir con ambas responsabilidades sin que una interfiera con la otra. Otros, como el Entrevistado 3, mencionan que sus familiares saben que en ocasiones tendrá horarios extensos y tratan de cubrirlo en ciertas ocupaciones. Teniendo en cuenta, que algunos entrevistados mencionan que al inicio hubo cierta interferencia entre las dinámicas familiares y el trabajo voluntario, pero con el tiempo y la comprensión mutua, lograron establecer un equilibrio y una separación clara entre ambas esferas.

Por ende, el ámbito laboral, se refiere a la manera en que los trabajadores llevan a cabo las funciones asignadas y los procesos asociados a ellas (desempeño laboral). De esta manera fue de gran relevancia conocer cómo se desempeñaban los colaboradores en el ámbito laboral, para así saber si ellos cumplían con sus funciones en cuanto a su entorno laboral y como lo manejaban, lo que se identificó que los colaboradores cumplen con todas sus funciones en su lugar y tienen un buen desempeño dentro de su trabajo como voluntarios, sin importar las adversidades que trae la dependencia de su trabajo.

De modo que, se puede concluir que los empleados de esta organización valoran la importancia de establecer límites claros entre el trabajo voluntario y las dinámicas familiares, y en

general han encontrado formas de conciliar ambas responsabilidades sin que una interfiera con la otra, cumpliendo con las responsabilidades tanto del hogar como del trabajo.

Ahora bien, algunos resultados como el del estudio desarrollado por Abarca et al. (2016), en cuanto los hallazgos indican que los docentes tienen un bajo nivel de equilibrio entre el trabajo y la familia, así como una baja percepción del apoyo que reciben de sus familiares; se puede evidenciar cierta diferencia con los resultados de esta investigación, debido a que el bajo nivel de equilibrio que ellos evidenciaron con respecto a trabajo familia proviene desde las relaciones y dinámicas familiares en cuanto el apoyo y motivación que desde sus hogares pueden recibir, en donde se destacaron que no perciben ese equilibrio debido a la baja comprensión de sus núcleos familiares. Es por esto que, se puede evidenciar que entre esa investigación y la actual, los trabajadores han podido solventar sus experiencias aportando sus vivencias positivas con respecto al apoyo familiar que han recibido durante el tiempo que llevan como voluntarios, teniendo en cuenta que, han sabido manejar ciertas situaciones para que de alguna u otra forma no se vea afectado ninguno de los dos campos.

Sin embargo, y es un punto de similitud con la presente investigación, la satisfacción laboral se considera alta debido a su dedicación y amor por su vocación, como se aprecia en general por los bomberos voluntarios partícipes de esta investigación.

Por consiguiente, de las respuestas de los entrevistados se puede concluir que, en general, los voluntarios no perciben que las dinámicas familiares interfieran con su desempeño laboral-voluntariado. Uno de los entrevistados indicó que su tiempo en la organización no interfiere con su vida en casa, lo que sugiere que puede separar ambos aspectos de su vida. Otro, considera que es importante no mezclar lo familiar con lo laboral y viceversa, lo que sugiere que tener una clara separación entre ambos aspectos es importante para él. Además, menciona que puede dividir su tiempo y compartir un espacio tanto con su familia como con su institución, lo que sugiere que puede equilibrar ambos aspectos de su vida. Por su parte otro de los entrevistados sugiere que no ha habido interferencias entre su vida familiar y su desempeño laboral-voluntariado. En general, se puede concluir que los voluntarios parecen tener la capacidad de separar sus dinámicas familiares de su desempeño laboral-voluntariado y que no perciben interferencias significativas entre ambas áreas de su vida.

Esta organización de un municipio del Norte del Cauca, es un ejemplo a pequeña escala de cómo se puede lograr con éxito el equilibrio entre trabajo y familia. Lograr este equilibrio requiere una planificación meditada, trabajo duro y dedicación. Al reconocer la importancia de las responsabilidades familiares y responder positivamente a las preferencias de sus empleados, han sido capaces de elaborar un sistema eficaz de horarios flexibles y de trabajo compartido que permite a su personal disfrutar de los beneficios tanto de su trabajo como de su vida familiar. Este ejemplo puede servir de modelo para otros cuerpos de bomberos y organizaciones que se esfuerzan por reforzar el vínculo entre trabajo y familia.

Por otro lado, en la literatura, se ha identificado una clasificación de equilibrio trabajo-familia basada en dos tipos de consecuencias: “el conflicto, cuando las responsabilidades en el trabajo y la familia entran en conflicto, y la facilitación, cuando los roles laborales y familiares se complementan y se refuerzan mutuamente” Frone et al., (citados en Jiménez y Gómez, 2021, p.26). De acuerdo con este apartado, en la investigación realizada se identificó que los participantes de este estudio cuentan con esos roles laborales y familiares que van de la mano para lograr un equilibrio entre los campos de la familia y el trabajo, esto debido a que han sabido distribuir manejar sus tiempos a través de los años y sus experiencias sin que una afecte a la otra, lo que esto ha permitido que en la actualidad ningún campo afecte en el otro

De hecho, al reconocer la importancia de las responsabilidades tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, esta organización puede proporcionar a sus bomberos el apoyo que necesitan para mantener el equilibrio en sus vidas, en este caso a las personas que inician en esta profesión y a las personas antiguas que se le presente en algún momento una situación de estas. Esto, a su vez, ayudará a crear un entorno de trabajo seguro, productivo y eficiente para todos sus miembros tanto del personal antiguo, como el nuevo, al aspirar sistemáticamente y coordine mejor el trabajo y la vida en el hogar.

Al contrastar los resultados expuestos con estudios considerados como antecedentes de esta investigación, se pudo observar que para Jiménez y Gómez (2011) resulta de especial significancia alcanzar el bienestar de las personas tanto en el trabajo como en la familia, y cómo ambos ámbitos pueden afectarse mutuamente debido a situaciones que surgen en uno u otro campo. Por lo tanto, es crucial lograr un equilibrio entre ambas esferas, lo que es importante resaltar por parte de los

bomberos voluntarios entrevistados y observados, quienes están de acuerdo con el mantener el equilibrio entre estas dos esferas de sus vidas, la familiar y la laboral, y lo han logrado con éxito.

### **Recomendaciones**

Como organización de un Municipio del Norte del Cauca, se recomienda continuar brindando capacitación y formación a los voluntarios para mejorar sus habilidades y competencias en el manejo de emergencias y su desempeño en la organización, importante seguir promoviendo la importancia del equilibrio entre la vida personal y laboral de los voluntarios para evitar situaciones de estrés o desgaste emocional.

De esta manera, se sugiere priorizar los eventos que más importan tanto en el campo familiar como laboral, debido a que seguirá ayudando a generar un balance entre la familia y el trabajo, y así la población de bomberos voluntarios, serán más productivos sin descuidar sus responsabilidades laborales. Los voluntariados, entienden lo crucial que es lograr un equilibrio entre las obligaciones laborales y familiares. De ello se reconoce lo capaces que son de llevar a cabo las funciones requeridas de un buen bombero teniendo en cuenta también la dinámica familiar, debido a que, a la hora de tratar esas estrategias, también permitirá gestionar la dinámica familiar o de cómo priorizar los compromisos de los voluntarios, y que a su vez existen soluciones que pueden ayudar a los bomberos y a sus familias a mantener un equilibrio positivo y productivo.

Importante, incentivar la participación de los voluntarios en actividades de apoyo a la organización en su tiempo libre, siempre y cuando no afecte su vida personal o laboral, en donde también poder fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los voluntarios y el personal de la organización para mejorar aún más el ambiente laboral y la eficacia en la atención de emergencias y así mismo poder identificar y resolver cualquier situación que pueda estar afectando el desempeño de los voluntarios en su labor, ya sea a nivel personal o laboral.

Así mismo, se recomienda darle importancia de respetar la salud mental de los colaboradores y proporcionar regularmente acceso a servicios de asesoramiento psicológico. Ya que esto garantiza que el personal que se enfrenta a retos personales o profesionales reciba el

tratamiento adecuado, con el fin de ayudarlo a mantener el equilibrio en su vida y para así tener más herramientas para cualquier situación futura.

Para finalizar, es crucial que los estudiantes de la fundación universitaria de Popayán sede Álvaro Ulcué Chocué, se planeen profesionalmente en proyectos de servicio comunitario. Por esta razón, se recomienda de manera institucional realizar investigaciones con una mirada hacia el contexto sociocultural de las diferentes organizaciones o comunidades, que presentan similares problemáticas, pero que las viven, desde experiencias y significaciones diferentes, por ende, es importante abordar desde distintas miradas una problemática, para así comprender e interpretar adecuadamente, de acuerdo con cada vivencia.

### Referencias

- Abarca Valenzuela, S., Letelier Ferrada, A., Aravena Vega, V. y Jiménez Figueroa, A.E. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298. Recuperado el 18 de septiembre de 2022, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2016000300285&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2016000300285&lng=en&tlng=es).
- Acevedo, O., & Medina Abella, R. (2016, enero 02). Estatus del cuerpo de bomberos voluntarios de Santander de Quilichao, Cauca. Creación, naturaleza, objeto, domicilio, duración y símbolos. Cauca, Santander de Quilichao, colombiano, Colombia.
- Adnan, M. A., & Aziz, M. A. (2019). The influence of family dynamics on work stress and coping strategies. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(4), 515-529.
- Al-khayyat, A. F., & Alghamdi, A. (2016). The impact of family dynamics on job satisfaction and turnover intentions. *International Journal of Business and Management*, 11(9), 25-33.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Chacón-Torrico, F., Torres-Gómez, E. y Flores-Avalos, R. . (2017). Relación entre apoyo familiar, satisfacción y desempeño laborales en una muestra de trabajadores peruanos. *Acción Psicológica (Perú)*, 14(2), 63-76.

Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. Pearson Educacion.

Díaz, I. C. (2018). *Los riesgos psicosociales y el desempeño en bomberos voluntarios—el Cerrito Valle del Cauca. (Trabajo de grado, Psicóloga)*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.

Fernández-Castro, A. M. y Moreno-Jiménez, M. L. . (2016). Influencia de las variables familiares en el estrés laboral. *Psicología y Salud*, 26(2), 189-195.

Flórez y Domínguez. (2014). Relación entre la adicción al trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de una empresa mexicana.

Gallego, M. (2019). La dinámica familiar: Roles, condicionantes, jerarquías y espacios. En S. Arés (Coord.), *Familia y educación: Investigación, intervención y políticas* (p. 168). Ediciones Aljibe.

Gómez-Muñoz, M. L. y López-Zafra, L. M. (2017). Apoyo familiar y desempeño laboral en trabajadores mexicanos. *Revista Internacional de Psicología*, 16(1), 19-36.

Guzmán, J. E. y Uribe, M. C. (2019). La relación entre el apoyo familiar y el desempeño laboral: un estudio con trabajadores colombianos. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 71-84.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de investigación* . McGraw-Hill.

Islam, N., & Islam, N. S. (2017). The relationship between family dynamics and employee engagement. *Journal of Business and Psychology*, 32(5), 571-585.

Jiménez Figueroa y Hernández Reveco, A. (2020). Percepción de equidad de género y equilibrio trabajo-familia en trabajadores pertenecientes a empresas públicas y privadas de Chile. *Ciencias Psicológicas*, 14(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.22235/cp.v14i2.2201>

Jiménez-Figueroa, A. y Gómez-Urrutia, V. (2021). Incidencia del bienestar subjetivo y equilibrio trabajo-familia en cuanto a la cultura trabajo-familia en trabajadores del poder judicial chileno. *Revista Costarricense de Psicología*, 40(1), 23-36. Obtenido de

<https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/incidencia-del-bienestar-subjetivo-y-equilibrio-trabajo-familia-en-cuanto-a-la-cultura-trabajo?query=balance%20trabajo-familia%20AND%20FT%20Y&db=owf&an=152036>

Kurniawan, K. L., Rusman, S. S., & Widjaja, D. D. (2019). The relationship between family dynamics and employee creativity. *Journal of Applied Management*, 21(3), 49-61.

López, C. (2016). *El servicio público esencial de Bomberos en Colombia*. Procuraduría General de la Nación.

Martorell, J. L. (2008). La psicología humanista. In *Fundamentos de Psicología*. Martorell, J.L. y Prieto, J.L. Areces, Madrid. [https://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/4486/humanista1.pdf](https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4486/humanista1.pdf)

Omar, N. A., & Bakar, A. M. (2019). The impact of family conflicts on job performance and career outcomes. *International Journal of Business and Society*, 20(3), 874-887.

Ortega Farias, A., Rodríguez Soto, D. y Jiménez Figueroa, A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Perspect. Psicol.*, 9(1).

Pérez, M. L., San Martín, M. E. y Aravena, M. A. (2018). Dinámica familiar y desempeño laboral: un estudio exploratorio con trabajadores chilenos. *Interdisciplinaria*, 35(1), 5-22.

Rahman, M. H., Hossain, M. R., & Azim, M. A. (2018). The relationship between family support and job satisfaction among female employees. *Journal of Family and Economic Issues*, 39(4), 647-657.

Raza, S., & Liu, S. L. (2017). The impact of family dynamics on work-life balance and well-being. *Journal of Family Issues*, 38(11), 1503-1525.

Salazar Marmolejo, L. y Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de la Universidad Pontificia Bolivariana*, 6(1).

Torres, A. (10 de mayo de 2016). *Las 10 principales teorías psicológicas*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/principales-teorias-psicologicas>

Vesga Rodríguez, J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y Desarrollo*, 33, 121-135. <https://doi.org/https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss33.7>

Villegas Besora, M. (1986). Fuentes americanas de la Psicología Humanista. In la psicología' humanista: historia, concepto y método (Departamento de la Facultad de Psicología ed., p. 18). <https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/download/64549/88511>

## **Anexos**

### **Anexo A carta permiso**

Santander de Quilichao Cauca febrero 21 de 2023

**CAPITAN**

**Esther Inés Fernández Solarte**

**COMANDANTE DEL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SANTANDER DE QUILICHAO.**

**Asunto:** Solicitud de autorización para Trabajo de Grado

Las estudiantes de Psicología Laura Benavides y Nathalia Villa Mestizo, nos dirigimos a usted para solicitar autorización para implementar nuestro Trabajo de Grado con la participación de los trabajadores voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Santander de Quilichao.

El objetivo del Trabajo de Grado tiene como finalidad explorar las relaciones de las dinámicas familiares y el desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores, con el fin de desarrollar un trabajo de campo que permita la realización de este estudio investigativo, por medio de unas observaciones participantes, grupos focales y entrevistas.

Cabe aclarar que esta investigación fue aprobada por un comité de la Carrera de Psicología y que con el acompañamiento del profesor Fabián Bravo, el cual, cumple los requisitos éticos de

la investigación en Psicología, incluyendo el consentimiento informado y el manejo confidencial de la información brindada.

De antemano le agradecemos una pronta respuesta, pues según el cronograma el trabajo de campo debe iniciar en el presente mes de febrero.

Le agradezco de antemano su atención.

---

Laura Benavides Trochez  
Celular: 3128729192  
Correo: laubenavides17@gmail.com

---

Nathalia Villa Mestizo  
Celular: 3128729192  
Correo:

### **Anexo B** *consentimiento informado*

Nombre de los estudiantes evaluadores:

Laura Isabel Benavides Trochez

Nathalia Villa Mestizo

Título del trabajo: Exploración de la relación entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores del cuerpo de bomberos voluntarios del municipio de Santander de Quilichao.

Señor(a) \_\_\_\_\_ lo estamos invitando a ser partícipe del trabajo de campo acerca de la exploración de las relaciones entre las dinámicas familiares y el desempeño laboral, desde la perspectiva de cada uno de ustedes, apoyado desde la asignatura de proyecto de grado del programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, Sede Norte.

Primero, nosotros queremos que usted conozca que:

- ✓ Su participación es absolutamente voluntaria.
- ✓ Esto quiere decir, que si usted lo desea puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin tener que dar explicaciones.
- ✓ Debe quedar claro que usted no recibirá beneficio económico y que su participación será una contribución para el desarrollo del aprendizaje y conocimiento.

- ✓ Usted no hará un proceso de terapia y no recibirá beneficio económico alguno del estudio actual.
- ✓ Los temas abordados serán analizados; manteniéndose en absoluta reserva los datos personales de la persona entrevistada.
- ✓ Durante las actividades se tomará un registro fotográfico y/o registro de la entrevista que se realice.
- ✓ Durante los encuentros se realizará observaciones participantes, entrevistas y grupos focales.

Firma del participante \_\_\_\_\_

**Anexo C** *guía del instrumento de la observación participante*

- Si los trabajadores de esta organización cumplían con su horario habitual.
- Si los trabajadores cumplían con las obligaciones durante su horario laboral.
- Si llegaban con buena disposición a sus puestos de trabajo.
- Si en caso de presentarse una emergencia por la comunidad, observar la conducta.
- Cuáles eran las condiciones en las que llegaban los trabajadores después de atender un llamado de emergencia.
- A qué se dedicaban en sus tiempos de descanso
- Cómo era la interacción entre compañeros.

**Anexo D** *formato entrevista aplicada*

	FORMATO DE ENTREVISTA	FECHA:
	PROYECTO DE GRADO DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA	

-DATOS GENERALES

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Lugar De Nacimiento: \_\_\_\_\_

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_ Otro \_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Ocupación Actual: \_\_\_\_\_

Nivel Educativo. \_\_\_\_\_

-Responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su perspectiva personal en cuanto trabajo-familia

1. ¿Quiénes y cuantas personas conforman su núcleo familiar?
2. ¿Cómo se encuentra actualmente su familia? ¿Se llevan bien?
3. ¿Cómo se siente usted a nivel familiar?
4. ¿Qué función o funciones cumple dentro de la organización del cuerpo de bomberos?
5. ¿Fuera de ser bombero voluntario tiene otra labor? ¿Cuál?
6. ¿Cómo le va como bombero voluntario aquí en el cuerpo de bomberos?
7. ¿Qué tanto cree usted que logra un equilibrio entre su familia y trabajo?
8. ¿En algún momento tu familia ha interferido en tu actividad como bombero voluntario?
9. ¿Le pasa con frecuencia que no se logra concentrar en el trabajo por situaciones familiares?
10. ¿Cómo se siente usted, a la hora de llegar a casa, después de un día cargado de trabajo y tiene que asumir responsabilidades del hogar?
11. ¿En algún momento usted como bombero voluntario, ha tenido alguna dificultad al momento de presentar su servicio, debido a su vida familiar o laboral
12. ¿Cree usted en la posibilidad de llevar una vida familiar y labor en armonía? ¿Usted lo logra? ¿Cómo lo hace?

**Anexo E** *Matriz inductiva de datos a categorías*

**Tabla 1** *Matriz inductiva de datos a categorías*

<b>Categorías/ temas</b>	<b>Subcategorías/ subtemas</b>	<b>Datos</b>	<b>Código</b>
<b>Entorno Laboral</b>	<b>Comunicación</b>	-Cada una de las personas cumple con los criterios, en cuanto al buen manejo de tener una buena comunicación verbal y grupal entre los mismos	<b>Rojo</b>
		“Aquí nos ayudamos todos en todo, cuando alguien no puede viene otro y lo remplaza o lo hace, pero se ha sentido y vivido ese compañerismo y ese amor por el servicio”.	<b>Rojo</b>
	<b>Colaboración</b>	-Cuenta con personal voluntariado capacitado para atender ciertas emergencias hacia la comunidad	<b>Verde</b>
		-se da a conocer un buen comportamiento de cada uno de ellos	<b>Verde</b>
		-“la labor que hacemos siempre es con amor, en cada función que realizamos al momento de una emergencia”, “Puesto que, siempre estamos dispuestos a prestar esa ayuda y servicio a la comunidad en cualquier momento”.	<b>Verde</b>
		-En la interacción entre compañeros, se identificó que es una ambiente agradable y hostil, debido a que siempre están en función en sus funciones y en ayudar incluso a sus compañeros en las tareas que se estén realizando durante las jornadas.	<b>Verde</b>

		-Que siempre se colaboran entre sí, y cuando acuden a una emergencia es cuando más apoyo tiene como compañeros y grupo de trabajo, convirtiéndolos así en una familia.	<b>Verde</b>
		-Buen ambiente laboral y cada uno del personal cumplía con sus funciones sin ningún impedimento	<b>Verde</b>
<b>Tiempo Libre</b>	<b>Tiempo en Familia</b>	-Le dedican su tiempo a libre a sus familias	<b>Agua Marina</b>
		- Manejan un equilibrio entre ambas esferas, debido a que, dentro de ellas comparten el amor y gusto por ayudar y compartir desde lo familiar.	<b>Agua Marina</b>
	<b>Tiempo en el Trabajo</b>	-Cada uno de ellos puede dedicar y brindar a la organización, su entrega encada labor y función, su responsabilidad y cumplimiento de los horarios y a las labores de emergencia (mientras puedan brindar esa ayuda) "Me gusta estar aquí, me gusta compartir y estar al servicio de la comunidad", "Cuando no estoy en mis otras labores, estoy aquí prestando miservicio voluntariado"	<b>Gris</b>
			<b>Gris</b>
<b>Balance Trabajo familia</b>	<b>Manejo en el campo familiar</b>	-Manifiestan que logran ese equilibrio entre ambas esferas.	<b>Verde oliva</b>
		-Ningún campo comprometía en el otro, debido a que a la hora de llegar a casa dejan de lado el trabajo y se comprometen con sus familias.	<b>Verde oliva</b>
		-A lo largo del tiempo han sabido superar y manejar ese equilibrio en lo que es trabajo-familia	<b>Verde oliva</b>
	<b>Manejo en el campo laboral</b>	-Manifiestan que logran ese equilibrio entre ambas esferas.	<b>Azul</b>

-Así como llegar al trabajo dejaban por fuera otra actividad o pensamiento que no tuviera nada que ver con el ambiente donde se encontraban  
-a lo largo del tiempo han sabido superar y manejar ese equilibrio en lo que es trabajo-

**Azul**

**Azul**

**Anexo F** *Análisis del Instrumento de las Entrevistas Semiestructuradas*

**Tabla 2** *Matriz inductiva de datos a categorías*

CATEGORÍAS/ TEMAS	SUBCATEGORÍAS/ SUBTEMAS	DATOS	CODIGO
<b>Relaciones Familiares</b>	<b>Calidad de Relación</b>	<b>JEP:</b> -Nos la llevamos bien, excelente	<b>Amarillo 1</b>
		-Con mi familia bien	<b>Amarillo 2</b>
		<b>ARG:</b> - bien, bien	<b>Amarillo 3</b>
		-aunque no vivo con ellos, Pero bien	<b>Amarillo 4</b>
		<b>JC:</b> - Bien, la relación con ellos es muy Buena, Muy bien, todo muy bien	<b>Amarillo 5</b>
		<b>LT:</b> -Bien, una relación bien, Eh a gusto, bien, feliz	<b>Amarillo 6</b>
	<b>Comunicación</b>	<b>JF:</b> -Bien, tengo una relación muy bien Bien, ósea no tengo problemas con nadie, con ninguno de ellos, tengo una relación excelente con todos ellos	
		<b>LAO:</b> -Pues bien, en el momento bien. Normal, ósea una familia normal, un núcleo normal, una familia normal	
		<b>HDM:</b> -Bien, Buena Comunicación, si todo bien.	<b>Amarillo 7</b>
		<b>GR:</b> Bueno, pues comparto ciertos espacios con ella	
<b>Composición familiar</b>	-Bien, tenemos mucha confianza, considero que la familia es lo más importante, el núcleo familiar es lo más importante y lo más sólido que debo sostener en este momento	<b>Amarillo 8</b>	
	<b>JEP:</b> Vivo con mi mama mis dos hermanos, mi papá y yo.		
	<b>ARG:</b> Mi esposa y yo		
	<b>HDM:</b> Mi persona y mi pareja, solamente dos		
	<b>GR:</b> En este momento mi mama y yo		
	<b>JC:</b> En el momento, son cinco personas, convivo con ellas, en el momento es mi madre, mi hermana, mi abuelo por parte paterna y mi persona, somos cinco.		

	<p><b>JF:</b> Serian 4 personas conmigo, mamá, papá, un hijo y mi persona</p> <p><b>LT:</b> Dos, el papá de mis hijas, y una de mis hijas.</p> <p><b>LAO:</b> Somos tres, mi hijo y yo.</p>	
<b>Cargos u Ocupación</b>		
<b>Funciones y actividades dentro de la organización. (Voluntariado)</b>	<p><b>JEP:</b> -Yo soy sargento por el momento a ratos colaboro en las ambulancias sabiendo atender emergencias y como bombero voluntario, ahí si ya lo que salga si puede y tiene el tiempo pues se sale a la emergencia.</p> <p><b>ARG:</b> -Aquí yo soy voluntario, para todo soy voluntario, -yo aquí lo que hago, lo hago ha cambiado de nada, pendiente de hacer lo que me toque.</p> <p><b>HDM:</b> -soy voluntario, ahorita soy elegido como representante de la tropa, soy el vocero de los bomberos, cabos, teniente, hasta ese rango soy el vocero, ellos me comunican algo de lo que puedan hacer y yo hablo con la comandante para que ellos tengan el aval y lo hagan.</p> <p><b>GR:</b> -tengo el rango de subteniente, y soy miembro del tribunal disciplinario permanente.</p> <p><b>JC:</b> -soy bombero voluntario, en el momentico me encargo de lo que es la extinción de incendios y todo lo que lleva el protocolo de bomberos en sí.</p> <p><b>JF:</b> -Yo soy el comandante de guardia, a mí me toca que recibir llamadas de las emergencias, me toca lo que es la zona del parqueadero, recibir plata, entrar motos y hay veces ayudar algunos amigos acá a hacer unas cosas, y bombero voluntario igual.</p> <p><b>LT:</b> -Soy almacenista, y soy oficial también, yo soy maquinista, y también puedo ir al mando en una emergencia y también si hay otro superior a mí en rango entonces voy como apoyo</p> <p>Claro, ir al mando, ir manejando y todo, como bombera voluntaria</p> <p><b>LAO:</b> soy subteniente dentro de la función que me toca en la institución del sistema de bomberos, a nivel bomberil a nosotros nos toca atender emergencias</p> <p>-Sí, prácticamente por el rango que yo manejo me toca que ir al mando de ellos, ósea a mí me toca dirigir las maniobras</p>	<p>Aguamarina 1</p> <p>Aguamarina 2</p> <p>Aguamarina 3</p> <p>Aguamarina 4</p> <p>Aguamarina 5</p> <p>Aguamarina 6</p> <p>Aguamarina 7</p> <p>Aguamarina 8</p>
<b>Trabajo independiente</b>		

<b>Tiempo en el trabajo</b>	5 a 11 años	<p><b>JEP:</b> tengo una empresa, soy independiente, tengo una empresa de todo lo de seguridad, venta de extintores, botiquines, señalización, rutas de evacuación, doy capacitaciones de extintor, de primeros auxilios, es una empresa mía que tengo particular, y trabajo en el puerto como auxiliar de enfermería.</p> <p><b>HDM:</b> -soy independiente, Trabajo como independiente, instalo antenas de telecomunicaciones y cámaras de seguridad.</p> <p><b>JC:</b> -mi carrera es administración de empresas, yo aparte en la universidad, mi función es monitoria en la universidad, soy monitor de la parte de administración y teorías fundamentales de la administración.</p> <p><b>JF:</b> ayudo a pintar casas o a soldar cosas, oficios varios</p> <p><b>LT:</b> vendo natura, soy consultora de natura</p> <p><b>HDM:</b> 5 años como voluntario</p> <p><b>JF:</b> llevo 5 años aquí</p>	Verde 1 Verde 2
	11 a 20	<p><b>JEP:</b> Llevo 12 años como bombero voluntario</p> <p><b>GR:</b> 12 años</p> <p><b>LT:</b> Como bombero 15 años</p>	Verde 3 Verde 4 Verde 5
	20 o más años	<p><b>ARG:</b> 28 años que llevo</p> <p><b>LAO:</b> hace como 22 años que soy bombero</p> <p><b>JC:</b> yo llevo aquí desde que tenía 7 años</p>	Verde 6 Verde 7 Verde 8
<b>Apoyo Familiar</b>	Interferir	<p><b>JEP:</b> -No, mi familia no</p> <p>-Pero en algún momento si pasaba, ahora ya no</p> <p>-No, porque yo reparto el tiempo</p> <p><b>JF:</b> -Los primeros meses si hubo un poquito de interferencia de mi mamá, pero pues ya como que después fueron entendiendo y ya ahora no se meten mucho en eso ni nada</p>	Gris 1 Gris 2
	Comprensión	<p><b>ARG:</b> -ella ya sabía que era bombero, ella ha sabido entender.</p> <p><b>GR:</b> - Toda mi familia sabe que soy bombero y en ocasiones cuando he estado en emergencia con un horario extenso 5 o 8 horas en emergencia, ellos saben que yo voy a llegar sucio, fatigado, con hambre, entonces ellos en muchas ocasiones tratan de cubrirme en ciertas ocupaciones</p> <p>-No, nunca, de hecho, he recibido total apoyo</p>	Gris 3 Grid 4

		-no, porque ella sabe que yo hice un juramento el día que me gradué, todos los bomberos hacemos un juramento de servir a la comunidad el día que nos graduamos	<b>Gris 5</b>
		-pero también me entiende porque así soy y así me conoció	<b>Gris 6</b>
		<b>JC:</b> -La preocupación siempre existe, pero no es algo que me digan que usted no va a ir	
		-Hasta el momento no ha habido interferencias, Y ahora que estoy en vacaciones pues tengo más tiempo, salimos juntos y compartimos más tiempo, y tenemos cosas familiares para comunicarnos y hacernos saber que estamos bien, pero no ha interferido para nada.	
		<b>LAO:</b> mi esposo también es bombero, la familia de los bomberos y entonces pues es la misma situación	
		Si en ese sentido los dos, tenemos el compromiso y por decir a veces sale una emergencia, entonces sale el uno y se queda el otro	
	<b>Motivación</b>	<b>HDM:</b> - cuando hay que salir a emergencia ella es la primera que me tira la camisa para que yo vaya, entonces eso me motiva mucho y me apoya en ese sentido. -cómo te digo ella entiende este espacio que yo tengo aquí	<b>Gris 7</b>
		-No, a ella le gusta, le gusta que sea bombero, le gusta cómo me veo como bombero, me motiva y me apoya	
	<b>Respeto</b>	<b>LT:</b> entonces ahora ya como que han aprendido a respetar un poquito más eso, empezaron a entender que a mí me gustaba entiende a la profesión y él apoya en todo ella me ama mucho y quiere que yo sea feliz y yo aquí soy feliz, soy feliz como bombero y me dice me encanta mamita, estás haciendo lo que te gusta	<b>Gris 8</b>
	<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>JEP:</b> -Muy bien, excelente, apoyando a las personas, colaborando en las necesidades que ellas tengan	<b>Fucsia1</b>
		-lo ayuda a despejarse.	<b>Fucsia 2</b>
	<b>Amor por el servicio</b>	<b>ARG:</b> -Aquí yo soy voluntario, para todo soy voluntario	
	<b>Responsabilidad</b>	-me dice colabóreme en tal, estoy presente para eso, estoy presto a cualquier anomalía que se presente de trabajo	
	<b>Compromiso</b>	esto para mí no es un trabajo, esto para mí es una voluntad, puedo estar aquí unas dos	
	<b>Gratificante</b>		

**Compañerismo**

horas, muchas horas y estoy aquí es porque quiero,

-yo vengo aquí es a colaborador  
-uno sabe que por eso fue bombero voluntario y le ha gustado a uno servir, servir a la patria y servir a la comunidad

**Fucsia 3**

-ser bombero es una profesión muy bonita  
**HDM:** - soy voluntario, Es único

-me estoy enamorando más de esto  
-yo represento a bomberos y a mi comunidad.

**Fucsia 4**

**GR:** -Mi experiencia como bombero voluntario sería muy larga, puesto que he vivido muchas experiencias positivas y negativas

**Fucsia 5**

-esto ha sido netamente voluntario  
-el mejor salario que hemos recibido por ser voluntario es un gracias sincero de parte de la comunidad.

**Fucsia 6**

**JC:** -soy bombero voluntario hasta ahora muy bien, la experiencia es muy buena  
aprendes mucho, obtienes siempre nuevos conocimientos.

**LT:** - yo me siento feliz  
-pues mucha gente se siente agradecida, y lo importante para uno es servir  
-pero usted viene gratis, porque le gusta, porque quiere servir.

**Fucsia 7**

-no estoy obligada de hacerlo en mi horario de trabajo, haciendo cosas, y estoy feliz, para mi es descansar, estoy tranquila, sale una emergencia y eso nos vamos todos y es como la gallada de los amigos, cuando uno está aquí, conversando o haciendo algo, lo que nos gusta a todos  
-yo me siento feliz, tranquila, soy feliz como bombero.

**LAO:** -ha sido una experiencia agradable, de mucho conocimiento, de amor, por el servicio a la comunidad.

-pues por el momento yo me siento bien porque pues para uno como bombero voluntario, para uno es como gratificante prestar una ayuda, un aportar una ayuda, un apoyo a la comunidad, sin uno esperar algo a cambio

**Fucsia 8**

-Es muy gratificante, y son situaciones de que uno a veces se encuentra con emergencias, ósea hay emergencias mínimas y hay emergencias mayores

a mí me gusta trabajar mucho con la comunidad y hacer labor social, eso es lo que hemos estado haciendo últimamente y a eso es lo que yo invito y a mis compañeros también y yo les digo vengan

**Balance Trabajo  
Familia**

**Manejo y Distribución  
del tiempo**

**Entendimiento**

ayuden, la idea es poder motivar y poder trabajar en equipo

**JF:** -hay veces ayudar algunos amigos acá a hacer unas cosas, y bombero voluntario.  
-Mi experiencia ha sido excelente, adoro ser bombero, y para mí ha sido lo mejor.

**JEP:** - Siempre he sabido manejar y buscar la forma de solucionar

-No, porque yo reparto el tiempo, digamos hoy estoy libre del trabajo, Cuando estoy trabajando ya me dedico a mi trabajo y cuando estoy en mi casa pues ya el tiempo con mi familia. No, porque pues yo en mi caso, si tengo un problema en mi casa lo dejo en mi casa y me vengo acá, y uno acá como que se olvida de todo lo que paso allá, pero no dejo que interfiera ninguna de las dos

-No, a medida del tiempo he venido aprendiendo a manejar esto

-Pero ahora todo es diferente

-Lo he logrado, sabiendo distribuir el tiempo

**GR** -Considero que eso es algo que nadie de enseña

-Comienzas a darle manejo a este tipo de situaciones, ahora con mi familia, si tu familia te ama y te entiende y sabes a que te dedicas

No, de hecho, todo lo contrario, considero que es de vital importancia no mezclar lo familiar con lo laboral y viceversa.

-Si, considero que, si se puede, todo después de que tu familia, entorno, pareja, saben que tú estás haciendo

-Lo que yo hago es dividir, dividirme y compartir un espacio con ella y compartir también con mi institución

**ARG:** -No, en ningún momento me ha afectado el ser bombero en mi hogar

-Ella ha sabido entender

-Y nunca he estado cargado de trabajo, yo vengo aquí de voluntario y estar aquí, entonces yo me -voy para la casa y ya y en la casa no interfiere

-Siempre ha sido normal, nunca ha habido problema

**HDM:** -Si, ella sabe que cuando es cosa de bomberos, soy muy juicioso, y ella lo sabe  
-Ella lo entiende mucho, e incluso ella me ayuda a que yo tenga estos espacios acá.  
-No, nunca ha interferido

**Verde Oliva 1**

**Verde oliva 2**

**Verde Oliva 3**

**Verde Oliva 4**

**Verde Oliva 5**

**Equilibrio**

-Sí, yo creo que, si lo he logrado, como te digo ella entiende este espacio que yo tengo aquí

**LT:** -empezaron entender que a mí me gustaba, y empecé como hacerlas concientizar poco a poco que era mi felicidad, entonces ya entendieron que yo me siento feliz

Porque no es egoísta, porque ella me ama mucho y quiere que yo sea feliz y yo aquí soy feliz, soy feliz como bombero.

Yo creo que con el tiempo cuando fui dejando obligaciones empezaron a entender que yo no vivía solo para ellas, para mis hijas, sino que empezaron entender que a mí me gustaba, y empecé como hacerlas concientizar poco a poco que era mi felicidad, entonces ya entendieron que yo me siento feliz, tranquila

**JC:** si, no es perfecto, pero si un balance  
-Una vida familiar armónica sí, no hay ningún inconveniente con eso.

No pues la verdad no, mira... como decirlo, pues yo sé que si me pasa un problema de donde sea, es donde lo tengo que solucionar, no lo llevo a otro lugar, por ejemplo, en este momentico, digamos que tuviera un problema en la universidad, y debo venir aquí hacer algo, no puedo venirme a descarga acá, igual que si me pasa algo aquí no me puedo ir a descargar a mi hogar. Los problemas uno los asume en donde está el problema no lo va a descargar a otro punto.

**JF:** -Un equilibrio, ósea, para mi yo creo que tengo ese equilibrio porque tanto como comparto con mi familia, también le dedico tiempo acá en bomberos, trato de estar en ese ese balance.

-Pues como te digo, he tratado como de manejarlo que no se vaya más para un lado que para el otro

-Siempre trato de dejar los problemas familiares que se queden en la casa, y los problemas que de pronto adquiero aquí en el trabajo que se quede acá en el trabajo, trato de no mezclarlos.

- Pero pues como le digo trato de no mezclar las cosas.

-Si, la he llevado armónica, con mis hijos bien, con mis compañeros de trabajo bien.

**LAO:** -Bueno yo he trato y lo hago, no mezclar ni lo laboral ni no familiar, yo digo que, y yo siempre le he dicho a mis compañeros de trabajo, de que uno no

**Verde Oliva 6**

**Verde Oliva 7**

**Verde Oliva 8**

debe de mezclar esos problemas, y tampoco estoy de acuerdo en que esos problemas usted los traiga para su lugar de trabajo ni para su familia, y no desquitarse con el otro

Si, pues como ya les había dicho, yo soy de las que pienso que todo debe de manejarse o resolverse dentro de cada lugar.

-pero digo yo que para todo hay que tener momento, tiene que aprender a dividir los momentos, hay momento para todo, hay momento para la familia, hay momento para bomberos

### Anexo G evidencias fotográficas

