Ergonomía organizacional y renuncia laboral: Análisis en el sector salud de Pasto

Ingrid Lorena Patiño Campo ID: 772155

Corporación Universitaria Minuto de

Dios Rectoría Sur Occidente

Centro Universitario Pasto

Programa Administración en Seguridad y Salud en el

Trabajo

Mayo de 2025

Ergonomía organizacional y renuncia laboral: Análisis en el sector salud de Pasto

Ingrid Lorena Patiño Campo ID: 772155

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor (a)

Juan Carlos Chaves Yepes

Magister en investigación e intervención psicosocial

Corporación Universitaria Minuto de Dios Rectoría Sur Occidente

Centro Universitario Pasto

Programa Administración en Seguridad y Salud en el trabajo

Mayo de 2025

Dedicatoria

A mi amado esposo, por ser mi roca y mi refugio en cada paso de este camino. Gracias por tu apoyo incondicional, por impulsarme a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles, por creer en mí cuando ni yo misma lo hacía, y por acompañarme con amor, paciencia y confianza en este sueño que hoy se convierte en realidad. Este logro también es tuyo.

Con todo mi amor,

Ingrid Lorena.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios, por ser mi guía constante, por fortalecerme en los momentos difíciles y por darme la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida, sin su presencia, este logro no habría sido posible.

A mi familia, gracias por su amor incondicional, por su apoyo firme y constante, por creer en mí cuando más lo necesitaba y por ser mi refugio en los momentos de cansancio y duda, cada palabra de aliento y cada gesto de compañía fueron fundamentales en este proceso.

Extiendo un profundo agradecimiento a mi asesor, Juan Carlos Chaves Yepes, por su dedicación, paciencia y orientación durante el desarrollo de esta investigación. Su guía no solo enriqueció este trabajo académico, sino también mi formación personal y profesional.

A mis docentes, quienes a lo largo de mi formación me brindaron sus conocimientos, experiencias y enseñanzas con compromiso y vocación. Gracias por ser inspiración y por dejar huellas que permanecerán más allá del aula.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por abrirme las puertas, brindarme las herramientas necesarias para crecer como profesional y formar parte de una comunidad que valora el conocimiento, el servicio y la transformación social.

A todos, gracias por ser parte esencial de este camino.

Tabla de Contenido

Contenido

Dedicatoria 3

Agradecimientos 4

Resumen 8

Abstract 9

Ficha técnica del proyecto 10

Introducción 11

1. Planteamiento del problema 12

1.1 Antecedentes 13

1.2 Formulación del problema 19

1.3 Sistematización del problema 19

1.4 Objetivos 19

Objetivo general 19

Objetivos específicos 19

1.5 Justificación 20

2. Marco Referencial 21

2.1 Marco teórico 21

Ergonomía organizacional 21

Renuncia laboral 22

Despido indirecto 22

Ambiente laboral 23

Estructura organizacional 23

Cultura organizacional 24

2.2 Marco Contextual 25

Macrocontexto 25

Microcontexto 27

2.3 Marco Legal 29

3. Marco Metodológico 32

4. Resultados 39

5. Discusión 62

6. Impactos del proyecto 78

Conclusiones 81

Limitaciones del estudio 82

Referencias Bibliográficas 83

Anexos 93

Lista de tablas.

Tabla 1. Publicación de resultados
.....
86

Tabla 2 Participación en eventos académicos
.....
86

Lista de figuras

Figura 1. Red semántica profesionales – categoría 1 50

Figura 2. Red semántica auxiliares - categoría 1..... 53

Figura 3. Red semántica profesionales - categoría 2..... 56

Figura 4. Red semántica auxiliares - categoría 2..... 59

Figura 5 Red semántica profesionales - categoría 3..... 63

Figura 6. Red semántica auxiliares - categoría 3..... 66

Figura 7. Registro fotográfico..... 87

Lista de anexos

Anexo A. 1 Consentimiento Informado ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Resumen

La presente investigación, titulada Ergonomía organizacional y renuncia laboral: Análisis en el sector salud de Pasto, surge ante la preocupación por el creciente número de renuncias laborales en este sector, muchas de ellas relacionadas con factores internos de las organizaciones. Se tiene por objetivo general del estudio: analizar los elementos organizacionales que influyeron en dichas renuncias. Bajo un enfoque cualitativo con una perspectiva hermenéutica, se realizaron entrevistas semiestructuradas a once extrabajadores del sector salud, seleccionados mediante la técnica de muestreo bola de nieve. Los resultados fueron reveladores: en el grupo de profesionales de la salud se destacaron factores como: la existencia de jerarquías descentralizadas, la falta de acompañamiento, el desinterés por el bienestar del personal, normas laborales aplicadas de forma arbitraria y una clara ausencia de compensación económica. Por su parte, los auxiliares evidenciaron factores como: incumplimientos contractuales, desorganización institucional, sobrecarga de tareas, malas relaciones laborales y falta de respaldo por parte de las directivas. Estas condiciones, sumadas a factores como: una deficiente inducción laboral y al desgaste físico y emocional, provocaron un fuerte sentimiento de desmotivación y desconexión con la labor, llevan a los trabajadores a tomar la decisión de renunciar. En definitiva, el estudio concluye que la ergonomía organizacional, cuando no es gestionada adecuadamente, no solo afecta el ambiente laboral, sino que también se convierte en un factor decisivo en la estabilidad y permanencia del talento humano en las instituciones de salud.

Palabras clave: Ergonomía, Cultura de trabajo, Ambiente de trabajo, Organización del trabajo.

Abstract

This research, titled “Organizational Ergonomics and Job Resignation: An Analysis in the Health Sector of Pasto”, arises from concern over the increasing number of job resignations in this sector, many of which are related to internal organizational factors. The central issue identified was how poor organizational ergonomics influences workers' decisions to leave their jobs. This led to the general objective of the study: to analyze the organizational elements that contributed to these resignations. Using a qualitative approach from a hermeneutic perspective, semi-structured interviews were conducted with eleven former healthcare workers, selected through snowball sampling. The findings were revealing: among healthcare professionals, key factors included decentralized hierarchies, lack of support, disinterest in employee well-being, arbitrarily enforced policies, and a clear lack of financial compensation. Among auxiliary staff, the study revealed issues such as contractual breaches, institutional disorganization, excessive workloads, poor interpersonal relationships, and a lack of institutional support. These conditions—combined with inadequate onboarding, physical and emotional exhaustion— fostered a strong sense of demotivation and disconnection from their roles, ultimately leading many to resign. In conclusion, the study affirms that when organizational ergonomics are poorly managed, they not only harm the work environment but also become a decisive factor in the stability and retention of human talent in healthcare institutions.

Keywords: Ergonomics, Work culture, Work environment, Work organization.

Ficha técnica del proyecto

Generalidades

Convocatoria	N/A
Titulo del proyecto	Ergonomía organizacional y renuncia laboral: Análisis en el sector salud de Pasto.
Programa o Unidad Académica	Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo ASST - Distancia
Grupo de investigación	Semillero de investigación aplicada.

Líder de investigación

Investigador principal	Ingrid Lorena Patiño Campo	**Cédula de ciudadanía**	36,757,279
Contacto - celular	3148456934		
Lugar de ejecución	Corporación Universitaria Minuto de Dios		
Dirección electrónica del investigador principal	campoingridlorena@gmail.com		

Introducción

La ergonomía organizacional va más allá de los factores físicos del entorno laboral y se adentra en los elementos estructurales, cognitivos, psicosociales y culturales que configuran las dinámicas internas de una organización. Elementos como el liderazgo, la distribución de tareas, la gestión del tiempo, la carga emocional, la comunicación interna, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional, hacen que el abordaje de la ergonomía organizacional permita identificar aquellos aspectos que afectan la satisfacción, el desempeño y la permanencia de los trabajadores. Si estos elementos no se gestionan adecuadamente, se generan contextos laborales adversos que pueden desembocar en fenómenos como el despido indirecto, la renuncia voluntaria y el aumento de los riesgos psicosociales.

En el municipio de Pasto, las instituciones del sector salud enfrentan retos relacionados con sobrecarga laboral, déficit de personal, fragmentación organizacional y limitadas oportunidades de formación y ascenso. Estas condiciones afectan al personal asistencial y operativo, quienes, en muchos casos, optan por retirarse voluntariamente de sus cargos ante la imposibilidad de conciliar sus necesidades personales con las exigencias institucionales. Sin embargo, estas decisiones no siempre son voluntarias, lo que se conoce como renuncia forzada o despido indirecto, que en ocasiones surge de presión institucional, falta de respaldo o desgaste emocional,

El presente trabajo busca aportar al campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ofreciendo una visión integral de la renuncia laboral como un fenómeno complejo, multifactorial. Se espera que los hallazgos aquí expuestos sirvan como insumo para repensar las políticas organizacionales del sector salud.

1. Planteamiento del problema

La ergonomía organizacional, es una rama que surge como extensión de la ergonomía clásica, cuya función es la optimización de los sistemas sociotécnicos de trabajo inmersos en una organización; comprende la estructura organizacional, reglamentos, procesos y métodos. Esta área se enfoca en observar cómo las situaciones de trabajo pueden desatar procesos peligrosos en la seguridad y la salud de los trabajadores, de igual forma permite que se desarrollen metodologías que puedan favorecer el análisis de los factores de riesgo que pueden presentarse. (Tage, 2000, como se citó en Rodríguez, 2010).

Esta disciplina integra factores físicos, cognitivos, sociales y del ambiente laboral y tiene como objeto el mejoramiento de la calidad de interacción entre el ser humano, la tarea y la organización. (Boiral, 1998, Lagadec, 2000, como se citó en González, 2002).

Encontramos diferentes factores a los cuales se atribuye la falta de ergonomía organizacional, entre los principales tenemos: el hecho de que las entidades basan los resultados de la productividad en el funcionamiento cotidiano dejando de lado la importancia de los controles y los procesos, generando así presión social en los colaboradores para incrementar la productividad en los centros de trabajo. Esto alerta sobre la necesidad de reconocer que las organizaciones que no promueven mejoras laborales de higiene y seguridad pueden aumentar el riesgo de generar efectos negativos en la salud de los trabajadores. (Rodríguez y Pérez, 2016).

Actualmente, es indispensable incluir dentro del análisis de una organización el estudio de la relación que existe entre aspectos como la carga laboral, la mala distribución de tareas, la presión laboral, las malas prácticas de gestión y los cambios en el diseño de los sistemas de trabajo debido a la introducción de nuevas tecnologías, particularmente lo

relacionado a la identificación de los cambios organizacionales y cómo estos afectan el ambiente laboral de los trabajadores. (Chen et al., 2005, como se citó en Rodríguez, 2010).

En esta misma línea, el diseño inadecuado de los puestos de trabajo, recalca la importancia de la ergonomía para atender las exigencias de la alta calidad en las empresas, donde si no hay flexibilidad, precisión en las metas (que generen un entorno saludable en armonía con las tareas asignadas para el logro de objetivos), así como la satisfacción y desarrollo personal, se corre el riesgo de generar carga laboral que abarca las dimensiones física y mental. Es necesario, por tanto, entender cómo estos aspectos de no gestionarse adecuadamente pueden ser el desencadenante de: lesiones musculoesqueléticas, accidentes de trabajo y trastornos psicosociales, y que, a su vez, llevan a la toma de decisiones que pueden afectar la calidad, la productividad y la eficiencia de la organización empresarial. (Rodríguez, 2010).

1.1 Antecedentes

A nivel internacional se encuentra en el estudio realizado por Cordova (2025) en Perú, titulado: *Modelo explicativo de la intención de renunciar basado en la anomia organizacional, el estrés y la satisfacción laboral, en docentes de una universidad particular de Piura*, el cual tuvo como objetivo: determinar la validez del modelo explicativo de la intención de renunciar basado en la anomia organizacional, el estrés y la satisfacción laboral en docentes de una universidad particular de Piura. Este estudio no experimental de tipo transversal explicativo explora la relación entre variables, emplea un diseño de matriz de correlaciones y análisis de covarianzas. Dentro de los principales resultados se encuentra que el efecto directo de la anomia organizacional como su efecto indirecto a través del estrés explican la intención de renunciar en docentes; asimismo

proporcionan evidencia empírica que respalda el papel mediador del estrés entre la anomia organizacional y la intención de renunciar.

Otro antecedente internacional es el estudio realizado por Duque, (2023) en Ecuador, titulado: *la irrenunciabilidad del derecho de estabilidad laboral con la renuncia voluntaria*, el cual tiene como propósito: analizar a nivel teórico, normativo y jurisprudencial la figura jurídica de la renuncia voluntaria en materia laboral, con la intencion de proponer la forma jurídica debida en la que se debe tratar a la renuncia voluntaria para garantizar la estabilidad laboral del trabajador. Este estudio descriptivo cualitativo presenta en sus principales conclusiones que el principal pilar juridico es determinar que el trabajo es un derecho fundamental, que goza de especial protección legal, con la finalidad de equiparar las desigualdades que surgen dentro de la relación laboral, garantizado en todo tipo de actuaciones el principio, derecho y garantía de igualdad de condiciones y no discriminación.

De igual forma a nivel internacional encontramos el estudio realizado por Ávila, (2020) en Ecuador titulado: *el acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales*, esta investigación tuvo como objetivo el análisis de la influencia del mobbing como factor de riesgo. Este estudio fue desarrollado bajo una metodología de investigación documental con un diseño bibliográfico, y dentro de sus principales conclusiones resalta la problemática existente en el desarrollo de riesgos psicosociales que afectan emocional, física y psicológicamente a los trabajadores; argumenta que actualmente las relaciones laborales suelen verse afectadas por conductas inadecuadas de los miembros de una organización, lo que incide de forma negativa en las condiciones bajo las cuales los trabajadores prestan sus servicios; esto además de afectar el clima laboral, aunado a una

mala organización del trabajo, recae en la conducta del trabajador con el propósito de que este abandone su lugar de trabajo.

En las investigaciones realizadas a nivel internacional presentadas es posible encontrar aspectos importantes que afectan la estabilidad laboral y el bienestar de los trabajadores. La anomia organizacional, el estrés y la insatisfacción laboral aparecen como factores clave que explican la intención de renunciar, el estrés actúa como mediador entre la falta de coherencia organizacional y la decisión de abandonar el empleo. Por otra parte, se subraya que el trabajo es un derecho fundamental que debe estar protegido por normativas laborales que garanticen igualdad y la no discriminación. Asimismo, el impacto del mobbing o acoso laboral como un factor que incrementa los riesgos psicosociales y, en consecuencia, deteriora el ambiente laboral. En definitiva, los antecedentes muestran cómo las conductas abusivas, combinadas con una mala organización, intervienen en la toma de decisiones de los trabajadores a abandonar sus puestos.

En cuanto al nivel Nacional de los antecedentes encontramos el estudio realizado por Rueda y Giraldo (2023) titulado: *percepción respecto a los factores organizacionales que generan renuncia silenciosa en un grupo de líderes del área de gestión humana de una empresa privada de la ciudad de Medellín, en tiempo de post- pandemia*. Tuvo como objetivo comprender los factores organizacionales que generan renuncia silenciosa con base a perspectivas de líderes de gestión humana de empresas privadas de la ciudad de Medellín en tiempo de post- pandemia. Este estudio desarrollado bajo metodología cualitativa y de diseño hermenéutico muestra como principales resultados que la renuncia en las organizaciones surge por factores internos como: un liderazgo ineficaz, la falta de oportunidades de crecimiento, un ambiente laboral deteriorado y la ausencia de beneficios

como la flexibilidad horaria. Plantea que la desmotivación crece ante estilos de liderazgo autoritarios, escasa comunicación, falta de reconocimiento y espacios de bienestar. A esto se suman factores externos como la alta competitividad salarial, adicionalmente, las nuevas dinámicas sociales que valoran más el equilibrio entre vida personal y profesional, lo cual, sumado a un entorno laboral rígido o poco empático, motiva a los empleados a reducir su involucramiento o a buscar otras alternativas.

De igual forma a nivel Nacional encontramos el estudio realizado por Cadena, et al., (2022) titulado: *causas y consecuencias de la renuncia voluntaria en las empresas de producción en Bogotá,* el cual tuvo como objetivo establecer los factores que desencadenan la renuncia voluntaria en las empresas del sector productivo en Bogotá. La metodología de investigación utilizada fue cualitativa, y dentro de los principales resultados se encontró que la falta de motivación en los colaboradores incrementa la renuncia voluntaria, impulsada principalmente por el deseo de mejorar la calidad de vida, el ambiente laboral, el crecimiento profesional y el bienestar personal. Los trabajadores ya no buscan únicamente estabilidad laboral, sino oportunidades de desarrollo y reconocimiento. La insatisfacción ante condiciones laborales poco atractivas, la falta de crecimiento, el incumplimiento de expectativas salariales y el mal clima organizacional son factores clave que impulsan la rotación.

A nivel Nacional también se encuentra el estudio realizado por Forero, Buitrago, y Castañeda (2019) titulado: *el síndrome de burnout, su incidencia en enfermedades y accidentes laborales que genera responsabilidad por culpa patronal*. Este estudio tuvo como propósito el análisis del estrés laboral, su incidencia en accidentes y enfermedades laborales, todo esto relacionado directamente con la culpa patronal, teniendo en cuenta que

estos suelen suceder por omisión, negligencia o por descuido del empleador y se suscitan en ambientes que pueden llegar a generar síndrome de Burnout. Este estudio de corte cualitativo muestra en sus principales resultados que existe un alto riesgo de presentarse un número considerable de accidentes laborales ocasionados por la fatiga laboral en los colaboradores de la organización, además se estableció la presencia de circunstancias en el espacio laboral que puede prever el empleador para disminuir la manifestación de este fenómeno.

En los estudios mencionados anteriormente, a nivel Nacional se observa que factores como: un liderazgo autoritario, la falta de oportunidades de crecimiento, un ambiente laboral tenso, la ausencia de flexibilidad y elementos externos (búsqueda de un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional) llevan a que los empleados se desconecten emocionalmente de su trabajo. Esto deja ver que los trabajadores renuncian por la necesidad de sentirse motivados, valorados y con posibilidades reales de crecer, ya no basta con tener un empleo estable sino un entorno laboral saludable, justo y que les permita desarrollarse y evitar el estrés laboral.

A nivel local encontramos el estudio realizado por Plazas, et al., (2018), en la ciudad de Pasto, titulado: *caracterización de los accidentes e incidentes laborales en la empresa FUNDONAR entre los años 2015- agosto 2018 sede Pasto*. Este estudio tuvo como objetivo la caracterización de los diferentes tipos de accidentes e incidentes presentados en la fundación oftalmológica de Nariño; se realizó bajo análisis cuantitativo y cualitativo de los accidentes presentados. Los principales resultados muestran que la accidentalidad se debe a condiciones de las instalaciones o áreas de trabajo que bajo

circunstancias no adecuadas pueden ocasionar daños a los trabajadores o pérdidas para la empresa.

Otro estudio a nivel local realizado por Villota, y Garcés (2021) titulado: *los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y sus costos en el sector de la construcción, de la ciudad de San Juan de Pasto*, tuvo como objetivo: evaluar las implicaciones financieras y sociales derivadas de accidentes y enfermedades laborales del sector construcción. Este trabajo de investigación mixta en sus resultados resalta que para lograr minimizar los índices de accidentalidad es importante fortalecer el trabajo por parte de empleadores brindando un óptimo ambiente laboral para ejecutar las diferentes actividades; igualmente, plantea que las administradoras de riesgos laborales deben ofrecer a las empresas afiliadas elementos para el cumplimiento de la normatividad vigente, brindar el apoyo necesario en el proceso de seguimiento en las actividades ejecutadas, y esto logrará disminuir los costos sociales y económicos que se derivan de los accidentes y enfermedades laborales en el sector de la construcción.

De igual forma a nivel local encontramos el estudio realizado por Álvarez et al., (2021) titulado: *sintomatología asociada al estrés laboral en el personal asistencial del área de urgencias de la ESE Centro de salud San Juan Bosco la Llanada Nariño,* el cual tuvo como objetivo identificar los síntomas asociados al estrés laboral en los trabajadores del área de urgencias. Este estudio cuantitativo presenta en sus principales conclusiones que el estrés es un factor que afecta al individuo, así como a la organización, por esto es necesario intervenir de manera integral ya que, el ser humano es holístico y complejo. La prioridad dentro del entorno laboral se debe enfocar en cuidar la salud física y mental de los trabajadores por lo tanto es importante generar condiciones de trabajo adecuadas.

Los estudios realizados a nivel local muestran resultados que determinan cómo los accidentes y enfermedades laborales derivados de malas condiciones o circunstancias en el ambiente laboral, impactan de manera negativa no solo al trabajador sino también a las organizaciones, por lo tanto, se debe tener en cuenta que el crecimiento de una empresa no solo se encuentra en las ganancias económicas sino también en el bienestar y la satisfacción del cliente interno.

1.2 Formulación del problema

¿Qué elementos de ergonomía organizacional intervienen en la renuncia laboral de un grupo de trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto?

1.3 Sistematización del problema

¿Qué elementos de la estructura organizacional influyeron en la renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto?

¿Qué factores de la cultura organizacional influyeron en la renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto?

¿Qué condiciones del ambiente laboral influyeron en la renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto?

1.4 Objetivos

Objetivo general

Analizar los elementos de ergonomía organizacional que intervinieron en la renuncia laboral de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto

Objetivos específicos

Identificar los elementos de la estructura organizacional, que influyeron en la

renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto.

Describir los factores de la cultura organizacional que influyeron en la renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto.

Describir las condiciones del ambiente laboral que influyeron en la renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto.

1.5 Justificación

La presente investigación se enfoca en el ámbito de la ergonomía organizacional, y gira entorno al reconocimiento de factores de riesgo inherentes a las condiciones laborales, ambiente laboral y estructura de una organización. Esta investigación no solo aporta valiosos conocimientos que permiten implementar opciones de mejora a nivel de condiciones laborales y retención del talento humano, sino que también tiene impactos significativos a nivel organizacional, social y académico.

A nivel organizacional, se puede decir que aporta a la mejora de las condiciones laborales, puesto que identificar los factores que influyen en la renuncia laboral, permite socializarlos a las organizaciones para que estas realicen ajustes específicos en sus estructuras, procesos y ambiente laboral para promover entornos más saludables y satisfactorios para los trabajadores.

A nivel social, con los resultados obtenidos se podría plantear estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales en el sector salud, que no solo beneficia a los trabajadores, sino que también tiene un impacto positivo en la calidad de la prestación de los servicios de salud que se brindan a la comunidad. Empleados satisfechos y comprometidos suelen ofrecer un mejor servicio. Al abordar los factores que influyen en la renuncia laboral, se puede contribuir a la sensibilización en las instituciones de salud para

mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su entorno familiar y social, reduciendo los riesgos de problemas de salud relacionados con el trabajo.

A nivel académico, el proyecto de investigación genera nuevo conocimiento sobre las dinámicas organizacionales y su relación con la renuncia laboral en el sector salud. Esto puede servir como base para futuros estudios y proyectos de investigación. Por otro lado, brinda una oportunidad para estudiantes y académicos de involucrarse en un proyecto significativo. La investigación ofrece una plataforma para el aprendizaje práctico, el desarrollo de habilidades investigativas y la aplicación de teorías en un contexto real. Igualmente, se espera que los resultados de la investigación pueden ser compartidos a través de publicaciones académicas, conferencias o simposios, contribuyendo al crecimiento del campo de la ergonomía organizacional y ofreciendo pautas para otras investigaciones y prácticas, esto permitiría dar a conocer la investigación en la disciplina de la administración en seguridad y salud en el trabajo.

2. Marco Referencial

2.1 Marco teórico

Ergonomía organizacional

Disciplina que estudia el conjunto de elementos humanos y no humanos sometidos a interacciones en un sistema, este se enfoca en optimizar los procesos, políticas y estrategias de la empresa. Utiliza el sistema top-down de la ergonomía, es decir donde la estrategia de toma de decisiones se realiza por nivel jerárquico, en estos procesos la comunicación es de forma clara, evitando al máximo los errores puesto que todo fluye en la misma dirección. Se basa en el sistema sociotécnico el cual está orientado al logro de metas

y objetivos, su diseño organizativo y de los sistemas de trabajo, maneja las interfaces: persona-máquina; persona- ambiente. (Estrada, 2015).

De igual forma la ergonomía organizacional, se concentra en la optimización de los sistemas en lo que hace referencia a la capitalización del conocimiento, utilizando al conocimiento como herramienta en pro de la mejora de los procesos y capitalizando la experiencia de la organización, donde se identifica, analiza y documenta la experiencia para generar conocimiento. Esta ergonomía abarca y relaciona factores humanos y psicológicos, la carga mental y estrés laboral, la toma de decisiones y el liderazgo, los riesgos, la seguridad y la salud, así como la organización, los turnos y las pausas. (Obregón, 2017).

Renuncia laboral

Se considera un acto simple, en el cual el trabajador expresa la voluntad de dar por terminada la relación laboral, sin embargo esta situación puede tener una serie de particularidades o circunstancias que hacen complejo su estudio, por ejemplo: cuando los principios de espontaneidad y voluntariedad no están presentes en la renuncia pierde su naturaleza y muta en una decisión motivada imputable al empleador o también denominado: despido indirecto, pues el trabajador toma la decisión de ponerle fin al contrato de trabajo a consecuencia de algo. (Bermúdez, 2017).

Despido indirecto

Es el retiro aparentemente voluntario de un trabajador de su empleo, pero en realidad se debe a la presión ejercida sobre él para que renuncie. Se genera por presión o condiciones laborales inadecuadas y es también conocida como renuncia motivada. Muchas veces la empresa quiere despedir a un empleado sin que exista una justa causa, entonces el empleador hace lo necesario para convencer al empleado de que presente la carta de

renuncia y abandone su cargo mediante distintas modalidades de hostigamiento para que se genere la terminación del contrato por iniciativa del trabajador, sin que exista la voluntad abierta y espontánea. (Madero, 2013).

Ambiente laboral

También llamado estado o atmósfera laboral, es la suma de características que son experimentadas o percibidas por los trabajadores, los cuales ejercen incidencia permanente en el desempeño, actuación y conducta de cada uno de ellos. Esta se refleja en el nivel de agrado y aceptación que tiene el trabajador con su contexto de trabajo, la cual dependerá de factores como: la calidad remunerativa, las relaciones interpersonales, la cultura organizacional y la seguridad y el ambiente organizacional del entorno laboral, de aquí la importancia de vigilar por el cuidado de la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que de ello dependerá el éxito y desarrollo de la entidad u organización. (García, M., Gutiérrez, M. cómo se citó en Bonilla, 2014).

Por otro lado, ambiente laboral, hace referencia a los factores psicosociales y del entorno que influyen en los trabajadores. Se centra en captar la sensación de los trabajadores sobre la relevancia de sus actividades y el nivel de conformidad que tienen con el trabajo realizado, esto además permite conocer la continuidad o discontinuidad de las actividades laborales, así como de las tareas desarrolladas post jornada laboral, pues se ve la necesidad de las organizaciones de crear un puente entre su trabajo y su vida familiar, donde se integre la flexibilidad como parte del salario emocional. (Riquelme et al., 2020).

Estructura organizacional

Sistema que se utiliza para definir la jerarquía, cadena de mando y estructura de los procesos dentro de las organizaciones. Define las características de la organización y

establece como operan para ayudar a lograr metas que permitan el crecimiento a futuro. Tiene que ver con componentes de autoridad para definir puestos de trabajo, funciones, y el patrón de las relaciones entre los componentes de la organización. Se realiza por medio de tabla organizacional, la cual puede ser lineal o simple, centralizada y se creó para establecer el buen funcionamiento de las empresas. (Bruma, 2019).

Por otro lado, la estructura organizacional, también está definida como el esqueleto que identifica la forma interna de una empresa, en ella podemos ver como las personas actúan y refleja la manera en la cual la toma decisiones puede afectar positiva o negativamente en las acciones de la organización, además expresa los valores, principios, normas, filosofía y clima organizacional de la entidad, Es así, como podemos analizar a la estructura organizacional como un sistema social, dónde además de la interacción del recurso humano, se unen factores técnicos como la estrategia y la estructura con el entorno, para intervenir en los diferentes procesos y de esta manera alinear los resultados planificados sin descuidar las demandas de la organización. (Blanco et al., 2020).

Cultura organizacional

Es el conjunto de valores y normas, que determinan la filosofía, el espíritu y la forma de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos de la empresa. Es una herramienta crítica que potencia la competitividad de las organizaciones. Debe ser lo suficientemente fuerte y flexible ya que toma como base el entorno laboral para adaptarse a los cambios, esto permite que las organizaciones no pierdan viabilidad ni vigencia en sus procesos. La comunicación es el elemento clave para el fortalecimiento de sus estrategias.

Su propósito es evaluar y reconocer los valores culturales necesarios para promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción. (Cordero-Guzmán, 2022).

Por otra parte, la cultura organizacional se define como la percepción de los miembros de la entidad sobre los valores, principios y normas de la empresa. Esta determina el desempeño individual y colectivo de los trabajadores, hace que sus miembros desarrollen sentido de pertenencia a través del entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad. El eje principal de la cultura organizacional es la formación del personal, lo que aumenta la calidad en las habilidades laborales ante los desafíos, y fortalece el liderazgo en el talento humano, esto impacta en los resultados logrando estándares de calidad, eficiencia y efectividad en los sistemas de gestión, la salud en los trabajadores y la satisfacción de los clientes. (Rincón y Aldana, 2021).

2.2 Marco Contextual

Macrocontexto

Ubicación geográfica, cultural y social. Nariño es un departamento ubicado al sur occidente de Colombia. Representa el 2.9% del territorio nacional. Cuenta con una composición física y cultural que concentra todas las características del País en una superficie de 33.268 km2. Se limita al Norte con el Departamento del Cauca, al Sur con la República del Ecuador, por el Este con el Departamento del Putumayo y en el Oeste con el océano Pacífico. Una de las más grandes riquezas del Departamento es su diversidad poblacional, pues cuenta con la presencia de comunidades indígenas, afro, Rom y campesinas, estas configuran una zona única en el país donde las prácticas culturales y ancestrales, aportan en el proyecto global de lucha contra el cambio climático y la consolidación del desarrollo humano sostenible. (CORPONARIÑO, 2016 como se citó en Gobernación de Nariño, 2024).

Según estudios realizados por el DANE, (2024). Nariño cuenta con una población estimada de 1.709.980 habitantes, lo que equivale al 3.2% de la población nacional, de los cuales (4.276.236) es decir el 51,91% son mujeres y el 48,09% o (3.961.171) son hombres, su distribución demográfica muestra que el 56,1% de la población reside en las zonas rurales y el 43.9% restante en cabeceras, especialmente en Pasto, Tumaco e Ipiales, esto expone la persistencia de una ruralidad predominante. Su estructura económica, solo aporta el 1.5% al Producto Interno Bruto presentando un bajo grado de competitividad a nivel nacional, a nivel interno, el sector de administración pública, educación y servicios sociales de atención en salud concentran la mayor participación con un (25.2%); el servicio de alojamiento, servicios de comida y de comercio al por mayor y al por menor, representa un (21.9%); y la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca el (19.2%) lo que representa el 66.3% de la participación total de las actividades económicas del departamento. (DANE, 2024).

En el sector salud, según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, Nariño, ha mostrado un gran avance en la expansión de la cobertura y afiliación al sistema de salud en los últimos años, pese a esto, se han condicionado sus avances debido a factores como su geografía, la presencia de grupos armados o al margen de la ley y la dispersión poblacional, lo que limita la capacidad de respuesta institucional. Si hablamos de afiliación en salud, el Instituto Departamental de Salud reportó para el año 2023 1´423.238 afiliados de los cuales, 1’128.118 es decir el (79.26%) pertenecen al régimen subsidiado, 263.733 pertenecen al régimen contributivo lo que equivale al (18.53%) y 31.387 habitantes hacen parte del régimen de excepción, esto es el (2.21%) del total de la población afiliada, aunque esto demuestra una cobertura casi total, en las subregiones de Centro y Pacífico Sur se

reporta el mayor número de personas sin ningún tipo de afiliación. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2024).

La red prestadora de servicios de Salud del departamento, presta 3 niveles de complejidad distribuidos de la siguiente forma: nivel de complejidad baja, se encuentra asignada a comunidades rurales, nivel de complejidad media este se encuentra en cabeceras regionales y subregionales y finalmente el nivel de complejidad alta, el cual cuenta con las instalaciones necesarias para prestar el amplio portafolio de servicios que requiere este nivel, solo se puede encontrar en la capital. En la actualidad, Nariño cuenta con 740 prestadores del servicio de salud, de los cuales el 51.49% es decir 381 IPS son privadas, 357 son públicas, el equivalente al 48.24% y solo el 0.27% son Mixtas, pese al número de prestadores, los desafíos en términos de acceso efectivo y de calidad a estos servicios de salud, se presenta especialmente debido a la falta de infraestructura adecuada, las barreras culturales en áreas rurales, en comunidades étnicas y afrodescendientes y a la escasez del personal de salud, dónde según datos del Observatorio Nacional de Salud - para el año 2021 Nariño contaba con 1.1 médico por cada 1,000 habitantes y 3.4 enfermeras por cada 1,000 habitantes, lo que indica una necesidad de aumentar la disponibilidad de personal de salud para mejorar la cobertura, calidad y acceso, puesto que estas cifras están por debajo de los estándares recomendados por la Organización Mundial de la Salud. (Gobernación de Nariño, 2024).

Microcontexto

El municipio de Pasto se encuentra ubicado al suroccidente de Colombia, justo en medio de la Cordillera de los Andes, en el macizo montañoso, conocido como nudo de los Pastos al pie del majestuoso Volcán Galeras o también llamado Urkunina, es la capital del

Departamento de Nariño. Tiene una elevación de 2.567 metros sobre el nivel del mar, con una posición estratégica privilegiada, entre ríos y accidentes geográficos.

Cuenta con una extensión de 113.100 hectáreas, esto corresponde al 3,4 % del área del departamento de Nariño, Su área urbana se divide en 414 barrios y 12 comunas, su área rural se encuentra conformada por 17 corregimientos: Buesaquillo, Cabrera, Catambuco, El Encano, El Socorro, Genoy, Gualmatán, Jamondino, Jongovito, La Caldera, La Laguna, Mapachico, Mocondino, Morasurco, Obonuco, San Fernando y Santa Bárbara. (Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2019).

Pasto es un municipio diverso y multicultural en sus costumbres y expresiones sociales que lo caracterizan ante el mundo por la mezcla pluriétnica de los originarios pueblos indígenas de América, en especial de los Quillasingas, y de los pueblos afros traídos desde África en estado de esclavitud en épocas de colonización. Estas etnias fueron las que sentaron los cimientos de un choque cultural, religioso y social que derivó en la fundación del municipio de Pasto.

Su población según DANE (2024), es de 410,835 habitantes, de los cuales el 53.1% es decir 218,341 son mujeres y 192,494, el equivalente al 46.9% son hombres. Los habitantes de Pasto representaban el 24.2% de la población total de Nariño, siendo Pasto el municipio más poblado del departamento. (DANE., 2024)

En su economía las empresas han tenido un rol importante, según la Cámara de Comercio de Pasto (2023) en el Municipio existen en total 2.017 empresas de las cuales, 1.922, es decir el 95,29% son Microempresa, 88 es decir el 4,36% son pequeñas empresas y el 0,34%, es decir 7 son medianas empresas. En cuanto a empleabilidad formal, en Pasto existen 230,08 empresas generadoras de empleo formal por cada 10.000 habitantes, la

actividad económica de la capital nariñense se encuentra distribuida de la siguiente manera: el sector terciario de la economía concentra el 82,4 % de la población, el sector secundario con el 17,0 % y el sector primario solo representa el 0,6 %.

En cuanto al sector Salud, Pasto concentra la mayor infraestructura hospitalaria, prestando servicios al Departamento de Nariño y Putumayo, y organizada en 4 redes hospitalarias a la cabeza el Hospital Civil, Centro – Hospital la Rosa, Centro de Salud Lorenzo de Aldana y el Centro de Salud de Tamasagra. El Municipio cuenta con un avance importante en cobertura de afiliación de la población vulnerable al régimen subsidiado, alcanzando en el año 2019 el 99% de afiliaciones, no obstante, limitantes como la debilidad en el cumplimiento de la normatividad aplicable por parte de las EPS al régimen contributivo y subsidiado y la falta de implementación del sistema de garantía de la calidad en la prestación de servicios de salud por parte de las IPS, dificultan realizar el seguimiento integral a la implementación y ejecución de las Rutas Integrales de Atención en Salud, incrementando la morbilidad y afectando la calidad de vida de la ciudadanía. Pese a esto es de resaltar que Pasto se destaca a nivel nacional por el turismo en salud, ofreciendo excelentes servicios en cirugía plástica, odontología y dermatología, prestando estos servicios en modernas instalaciones, lo que representa un atractivo a nivel Nacional. (Alcaldía Municipal de Pasto, 2020).

2.3 Marco Legal

El presente trabajo, es pertinente y se fundamenta en los principios éticos como: el respeto, dando a conocer a los participantes el propósito de la investigación; la beneficencia, brindando protección contra perjuicios al cumplir normas que maximizan los beneficios y no ocasionan daño alguno; el anonimato, al garantizar a los participantes el

derecho a la protección de sus datos; la justicia, siendo un trabajo equitativo moralmente al eliminar cualquier acción discriminatoria. (Espinoza y Calva, 2020).

En esta investigación se tendrán en cuenta, elementos vinculados a la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales: Específicamente se garantiza el derecho de habeas data, bajo los principios de seguridad, confidencialidad y veracidad de la información; todos los datos que sean recolectados no serán compartidos con terceros y serán única y exclusivamente para fines académicos. (ley 1581, 2012).

Se considerará también la Resolución 8430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Así, esta investigación, en la que el ser humano es sujeto de estudio, prevalece el criterio del respeto a su dignidad, la protección de sus derechos y su bienestar. La investigación se ajusta a los principios científicos y éticos que la justifican y utiliza un consentimiento informado o acuerdo por escrito en el que la persona autoriza su participación en la investigación bajo pleno conocimiento de los objetivos, la justificación, los beneficios y riesgos. Además, este será explicado de forma clara y completa para que sea comprensible, se garantizará la aclaración a cualquier duda sobre la investigación, la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y la seguridad que no será identificado, se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad y se aplicará con capacidad de libre elección y sin coacción alguna. (Resolución 8430 , 1993).

Por otro lado, también se tiene en cuenta la Resolución 0314 de 2018, por medio de la cual el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Colciencias, adopta la Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica", resaltando

el comportamiento moral del investigador y su responsabilidad total en el proceso y en los resultados de la investigación. (Resolución 0513,2018).

Así mismo se considera el Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo que tiene por objeto mejorar el medio ambiente, así como las condiciones laborales, por medio de la disciplina de la seguridad y salud en el trabajo, para prevenir enfermedades y lesiones laborales a través de la promoción y el mantenimiento del bienestar social, mental y físico de los trabajadores.

Finalmente, la Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional. El objetivo es proteger a los trabajadores, de riesgos derivados de la organización laboral que afecten la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo, para esto identifica y evalúa los factores psicosociales y sus efectos, entre los cuales destacaremos: la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, el grupo social del trabajo, condiciones de la tarea, la carga física, el medio ambiente del trabajo, la interfase persona-tarea, jornada laboral, los programas de bienestar de la empresa y los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Se tendrá en cuenta la normativa mencionada anteriormente con el fin de proteger los derechos de las partes involucradas, además para garantizar la transparencia, equidad y legalidad de las actividades a realizar y de esta forma proteger el proyecto de investigación al cumplir con las regulaciones legales y éticas pertinentes.

3. Marco Metodológico

La hermenéutica

Según Arteta, (2017) y Quintana y Hermida (2019) la hermenéutica es el estudio universal que encabeza los métodos particulares de la ciencia. Esta disciplina utiliza tres conceptos fundamentales: 1) comprender, donde el entendimiento debe provenir del propio texto, 2) interpretar, este se logra a través del discurso explicativo que provee el medio para lograr la comprensión, y 3) aplicar donde el investigador se convierte en un mediador no solo entre dos lenguas o dos mensajes sino también entre dos culturas, con el objetivo del traducir y crear un nuevo texto expresado de manera que le resulte natural al receptor, sin que este pierda el significado original. Además, se basa en la fenomenología como método, ya que ve el acto de comprender como un fenómeno cuyo propósito es descubrir el significado del texto.

Por otra parte, López (2020) y Vegas-Motta (2020) fundamentan el concepto de hermenéutica en la unidad de secciones reunidos en la experiencia vivida. Esta se da en dos momentos: en el primero no interviene la conciencia, es decir se da la vivencia como tal, en el segundo momento se reflexiona lo vivido. También los autores plantean que el lenguaje es el espacio donde acontece la experiencia y su comprensión, y el contexto donde se desarrolla para el proceso de teorizar es la temporalidad; aquí se observa que la experiencia no es estática puesto que se basa en la recolección del pasado y la anticipación del futuro formando una unidad estructural con el presente, lo cual se puede denominar historicidad interna. Para los autores, la hermenéutica adquiere una nueva y mayor importancia convirtiéndose no solo en teoría de la interpretación del texto, sino de cómo la vida se

revela y se expresa en las obras. Desde aquí podemos decir que la hermenéutica es una forma de acercarnos al tema de estudio como una obra y no como un objeto.

En este estudio, se adopta un enfoque hermenéutico que busca trascender la observación simple de la realidad para adentrarnos en la comprensión profunda de las experiencias cotidianas. Dicho enfoque permite interpretar y comprender las vivencias humanas desde una perspectiva subjetiva, reconociendo la complejidad inherente a cada experiencia individual, no solo para describir los fenómenos, sino para desentrañar sus significados y de esta forma construir una teorización fundamentada en la comprensión profunda. Además, permite reconocer la importancia de los contextos personales y sociales en la construcción del conocimiento.

Enfoque cualitativo.

El enfoque cualitativo para la presente investigación se fundamenta en su capacidad para explorar y comprender la complejidad de la realidad social. Tal como lo describen Zubiría y Ramírez (2009) y Riquelme (2017) la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, permitiendo una inmersión en las experiencias vividas de las personas y las comunidades afectadas. Destacan que el enfoque cualitativo se caracteriza por su orientación hacia la generación de teorías sociales a partir de datos necesarios para la investigación, recogidos empírica y sistemáticamente desde el lenguaje presente en el comportamiento; aquí el investigador cualitativo comunica con claridad sus observaciones del mundo social, esto enmarcado a través de una variedad de materiales que reflejan el lenguaje sociocultural como: historias de vida, experiencias personales, entrevistas, sonidos e imágenes, los cuales muestran la experiencia real y percibida de las personas, en sus pensamientos,

acciones, relaciones armoniosas y en situaciones problemáticas. En otras palabras, este enfoque no solo busca describir fenómenos, sino también comprenderlos en profundidad y contextualizarlos dentro del entorno en el que ocurren.

Por otro lado, según Nizama (2020), la investigación cualitativa se centra en una situación o hecho. Se puede decir que resulta adecuada para analizar situaciones complejas, pues es de índole descriptiva porque identifica los elementos que conforman un evento o fenómeno de relevancia determinando sus conexiones entre sí; Cuando se elige el método cualitativo en base a una suposición indica que esta se irá reforzando o corrigiendo conforme al avance del estudio de hecho o caso concreto. Este tipo de investigación se sujeta por lo general en métodos de recolección de datos que no requieran medición numérica, pues diseña métodos flexibles que permitan resolver la complejidad del objeto de estudio, donde los hechos no se reducen a variables individuales, sino que se estudia su complejidad y totalidad, en su contexto cotidiano e integral.

Para la presente investigación se definió el enfoque cualitativo, pues se revela como la metodología más idónea para examinar los elementos de ergonomía organizacional que influencian la decisión de renunciar por parte de los trabajadores del sector salud en Pasto. La elección de este enfoque encuentra respaldo en las contribuciones de los autores citados, cuyas perspectivas abogan por una comprensión exhaustiva y contextualizada de la problemática. Al permitir un acercamiento profundo a través de la exploración de experiencias vividas y percepciones individuales, la investigación cualitativa facilita la generación de conocimiento arraigado en datos recopilados en el entorno natural de estudio. Este enfoque se erige, así, como un

recurso invaluable para abordar las complejidades y matices inherentes a la renuncia laboral en el ámbito del sector salud en Pasto.

Población

La población objetivo de este estudio son extrabajadores del sector de la salud en la ciudad de Pasto, que han renunciado a su empleo por distintas causas. Se tiene en cuenta para este proyecto a 17 extrabajadores, entre hombres y mujeres, del sector salud; profesionales y técnicos auxiliares que renunciaron a sus trabajos en instituciones de salud de la ciudad de Pasto.

Muestreo

Según Sánchez, (2017) el muestreo no probabilístico por bola de nieve es una técnica de selección de participantes para realizar estudios que requieren examinar una población específica: Este tipo de muestreo se fundamenta en usar la red social de los individuos iniciales con el fin de reclutar a otros participantes que cumplan con el rasgo característico del estudio. El nombre de esta técnica se debe a que, al igual que una bola de nieve al caer esta acumula más material, en la investigación, la semilla inicial refiere a más sujetos en cuestión de forma sucesiva hasta obtener la muestra determinada. Es un tipo de muestreo que se utiliza con frecuencia en poblaciones a las que no se puede acceder fácilmente.

Por otra parte, para Serna, (2019) el muestreo por bola de nieve es una de las estrategias más usadas para la selección de casos; afirma que este no se define por el número de participantes seleccionados sino por el significado y relevancia de los datos, relatos y experiencias recopilados de los participantes para la comprensión del fenómeno de estudio, así como para la contribución al proceso. El investigador va

identificando diferencias fundamentales para construir el objeto de estudio y obtener de esa manera la saturación de las categorías, la cual se produce cuando casos nuevos no aportan información adicional. Aquí se enfatiza el rol del investigador, donde la preocupación principal radica en que la construcción de categorías y conceptos debe surgir del proceso de recopilación de datos de manera auténtica más no impuestas por el investigador.

En concordancia con los autores mencionados, la técnica de muestreo bola de nieve arroja información relevante para esta investigación, puesto que permite aprovechar las conexiones sociales existentes de los participantes, de esta forma se establece un nivel de confianza donde ellos / ellas pueden sentirse más cómodos al momento de compartir información sensible o experiencias personales.

Criterios de selección.

- Para el proceso de selección de participantes se tuvo en cuenta:
- Motivo de retiro de la empresa (Renuncia voluntaria o despido indirecto).
- Edad (20 – 45).
- Antigüedad en el trabajo (más de seis meses).
- Nivel educativo (técnico / profesional).
- Cargos (auxiliares de laboratorio, auxiliares de enfermería y bacteriólogos).
- Tipo de contrato (laboral).

El proceso de selección de la muestra inicia contactando a una auxiliar de laboratorio clínico, quien asume el rol de participante número 1 y proporciona la información necesaria para establecer contacto con 2 auxiliares de enfermería que habían renunciado a su empleo en la institución; a su vez las dos extrabajadoras

compartieron contactos de dos excompañeros y así sucesivamente se llega a un total de 8 participantes contactados.

En este punto el proceso de entrevistas se corta, pues no hubo cumplimiento de criterios por parte de otros extrabajadores y otros simplemente se negaron a participar. Entonces, se ve la necesidad de recurrir a anteriores participantes quienes proporcionaron un contacto más, y al momento de la realización de la entrevista a la participante proporciona información de una excompañera y colega que tenía la disposición y criterios para participar. Se logra tener así un total de 10 entrevistas. Aun así, se recurre al participante número 1 nuevamente quien proporciona el último contacto que accede. Es así como finalmente se logra una población de 11 participantes para el estudio.

Instrumento de recoleccion de datos.

Entrevista semiestructurada. Según Troncoso-Pantoja (2017) la entrevista es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial, el cual se presenta como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Es de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos, puesto que obtiene información completa y profunda en las experiencias y percepciones individuales. Las entrevistas semiestructuradas son flexibles ya que pueden iniciar con una pregunta que se puede adaptar a las respuestas del entrevistado.

Por otra parte, para González (2022) la entrevista es la estructura que captar cómo definen su propia realidad las personas, donde el intercambio de información a través del lenguaje forma un proceso de solidificación de significados para la

construcción de un proceso social. Desde la perspectiva de los estudios organizacionales, nos permite la comprensión del mundo simbólico, con el fin de interpretar su dinámica.

En esta investigación, la entrevista se utiliza con el fin de analizar e interpretar la heterogeneidad en la dinámica de las organizaciones, expresado desde diálogo con los y las participantes, así como la comprensión e interpretación de las vivencias, emociones y frustraciones que generaron y definieron el actuar de las personas en la organización.

Diseño del instrumento.

Elaboración de Preguntas. Se elaboraron un total de 25 preguntas abiertas de acuerdo con una matriz de categorías que incluía tres categorías principales: estructura organizacional, cultura organizacional y ambiente laboral.

Evaluación por Pares. Las preguntas fueron sometidas a evaluación por pares profesionales: docentes de psicología, quienes realizaron una revisión exhaustiva teniendo en cuenta: claridad, coherencia y pertinencia de las preguntas.

Selección de Preguntas. Después de la evaluación por pares, se seleccionó las preguntas más relevantes y adecuadas para la investigación; fueron *13 preguntas* seleccionadas distribuidas de la siguiente manera: Estructura Organizacional 4 preguntas; Cultura Organizacional 4 preguntas; Ambiente Laboral 5 preguntas.

4. Resultados

La recolección de datos se llevó a cabo entre febrero y abril de 2025. Los resultados se presentan de manera sistemática y se dividen en dos subgrupos poblacionales: 1) extrabajadores profesionales del sector salud y 2) auxiliares extrabajadores del sector salud. La presentación de los resultados se realiza mediante redes semánticas que permiten visualizar las relaciones conceptuales y temáticas emergentes de los discursos de los participantes, identificando significados asociados a las experiencias de los participantes.

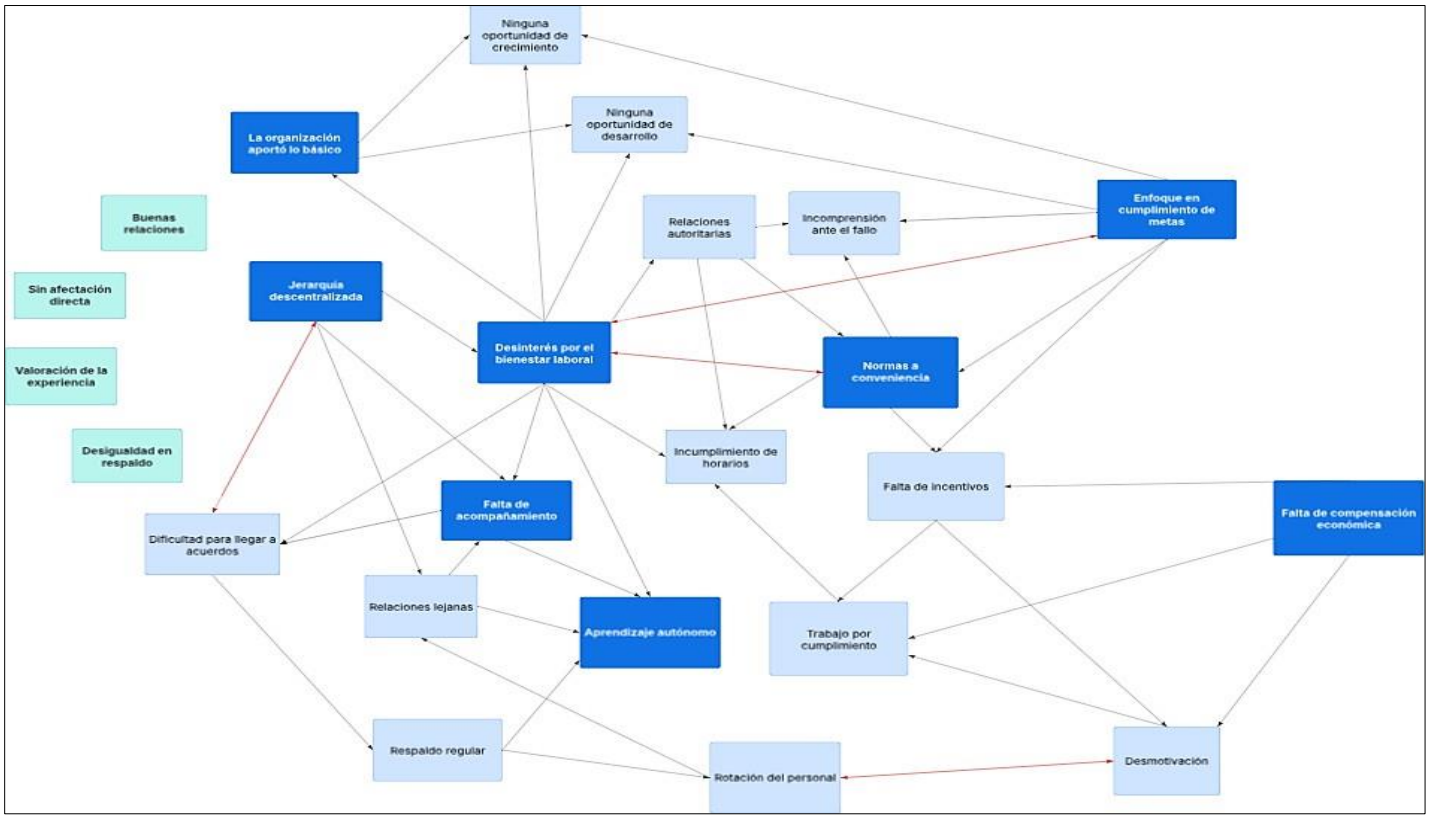
Primer objetivo específico población de profesionales

Las categorías emergentes se presentan en la figura 1. Se encontraron 8 categorías principales (color azul oscuro), 4 islas (color verde), y categorías emergentes secundarias (color azul claro). (Ver figura 1).

En relación con la categoría *Jerarquía descentralizada,* existía una marcada desconexión entre los niveles jerárquicos de la organización. Esta categoría se vincula con las categorías secundarias: *dificultad para llegar a acuerdos* y *relaciones lejanas,* lo cual indica que la gerencia y el área administrativa operaban en una sede distinta a la del personal operativo, sus principales vínculos se daban con los coordinadores o encargados intermedios, lo que dificultaba la comprensión de las necesidades del equipo asistencial y generaba una sensación de indiferencia por parte de quienes tomaban decisiones; esto se refleja en afirmaciones como: “prácticamente no se podría ver o distinguir cuál sería una relación como tal, aunque obviamente teníamos nuestra coordinadora” (Participante 6, Bacterióloga).

Figura 1.

Red semántica profesionales – categoría 1



Fuente: Elaboración propia.

La categoría central *desinterés por el bienestar laboral*, la cual está relacionada con otras categorias centrales como: *jerarquía descentralizada, la organización aportó lo básico, falta de acompañamiento, normas a conveniencia y enfoque en cumplimiento de metas*, lo cual indica que las decisiones administrativas parecían orientadas principalmente al cumplimiento de objetivos institucionales, sin tomar en cuenta las condiciones de los trabajadores como: la carga horaria, la falta de personal y los escasos recursos disponibles. En cuanto a la relación con las categorias secundarias: *ninguna oportunidad de crecimiento, ninguna oportunidad de desarrollo, relaciones autoritarias, incumplimiento de honorarios y dificultad para llegar a acuerdos,*

muestra que este bajo nivel de interés por el bienestar del personal generaba desmotivación y hacía que los empleados se limitaran a *cumplir por cumplir*, sin lograr un verdadero compromiso emocional con la organización. “las normas la gente lo hacía a su acomodo”. (Participante 5 Bacterióloga).

En cuanto a la categoría *la organización aportó lo básico*, los testimonios coinciden en que la organización brindó únicamente lo esencial para el desarrollo de las funciones laborales, relacionándola con *desinterés por el bienestar laboral* y las categorías secundarias: *ninguna oportunidad de desarrollo y ninguna oportunidad de crecimiento*, pues las capacitaciones fueron limitadas sin ofrecer formación complementaria o especializada que promoviera un verdadero crecimiento profesional. Una participante asi lo menciona: “nosotros ya veníamos como con una base, pero pues sí, sí ganamos experiencia laboral, pero no crecimiento”. (Participante 6 Bacterióloga).

En la categoría *falta de acompañamiento*, se hace evidente que el respaldo por parte de la administración fue percibido como insuficiente y condicionado, lo cual se relaciona con una *jerarquía descentralizada y desinterés por el bienestar laboral*. Esto indica que si bien algunos trabajadores recibieron apoyo inicial, este respaldo desaparecía ante las primeras dificultades o en situaciones complejas; la gerencia optaba por tomar distancia en lugar de ofrecer un acompañamiento comprensivo. Uno de los participantes mencionó: “a la final no brindaron ese apoyo que en el principio habían brindado” (Participante 11 Bacteriólogo), esto muestra que al vincular categorias como: *dificultad para llegar a acuerdos y relaciones lejanas*, se hace evidente que esta falta de apoyo institucional provocó que los empleados enfrentaran sus problemas en soledad y se sintieran obligados a renunciar sin una posibilidad real

de defensa o diálogo efectivo.

En cuanto a la categoría *normas a conveniencia*, los resultados muestran que la aplicación de estas normas dentro de la empresa fue percibida como arbitraria y adaptada a la conveniencia de la administración. Las reglas fueron percibidas como no claras ni estables, y se interpretaban según el criterio de quienes estaban al mando. Esta flexibilidad interesada provocaba relación de esta categoría con *desinterés por el bienestar laboral y enfoque en cumplimiento de metas*, pues se utilizaban normativas internas para justificar decisiones unilaterales, indicando asi relación con categorias como: *relaciones autoritarias, incomprensión ante el fallo, falta de incentivos e incumplimiento de horarios*. Una expresión representativa de estos hallazgos es: “ellos toman decisión como por bienestar de ellos, pero nunca ven como el bienestar de los trabajadores” (Participante 6 Bacterióloga).

En cuanto a la *categoría aprendizaje autónomo*, el conocimiento adquirido durante la permanencia en la empresa fue resultado del esfuerzo personal más que de una planificación formativa por parte de la organización. Esto se relaciona con ese *desinterés por el bienestar laboral y falta de acompañamiento*, pues varios trabajadores relataron que aprendieron técnicas y procesos de mayor complejidad gracias a la práctica diaria, más no por un acompañamiento sistemático institucional. “Según ellos ya uno debía saber” (Participante 11 Bacteriólogo), esta expresión refleja que el entorno laboral funcionó como un espacio de aprendizaje informal en el que cada quien debía adaptarse y buscar su propia forma de adquirir experiencia, lo cual limitaba el potencial de desarrollo colectivo y dejaba en manos del azar el crecimiento profesional, reforzando la unión con las categorías secundarias respaldo regular y relaciones lejanas.

La categoria *enfoque en cumplimiento de metas,* que está relacionada con *desinterés por el bienestar laboral y normas a conveniencia,* evidencia que la prioridad de la empresa estaba claramente enfocada en el logro de objetivos y la entrega de resultados, por encima del proceso, lo que la une a las categorías secundarias *ninguna oportunidad de crecimiento, ninguna oportunidad de desarrollo, incomprensión ante el fallo y falta de incentivos o condiciones laborales*. Esta presión constante por cumplir con las metas impuestas, sin considerar las limitaciones reales del entorno, generaba una dinámica de tensión permanente, donde los trabajadores debían sobre exigirse para evitar sanciones o llamados de atención, asi lo expresa una de las participantes: “ellos están como en su papel como administrativo, pero nunca van a ver cómo es el área de procesamiento”. (Participante 5 Bacterióloga).

Respecto a la categoría *falta de compensación económica*, que se encuentra unida a categorías secundarias como *falta de incentivos, trabajo por cumplimiento y desmotivación*, indica la percepción de que el esfuerzo no era adecuadamente compensado, los extrabajadores señalaron que el tiempo y la energía invertidos en esta organización no correspondían con los beneficios obtenidos. La desproporción entre las exigencias del cargo y las condiciones, evidenció un modelo laboral alejado de lo que se esperaría en un entorno laboral digno y legalmente estructurado: “la motivación a tomar otras decisiones, es viendo las políticas de otra empresa, cómo manejan más que todo con horas y con salario”. (Participante 5 Bacterióloga).

Finalmente, en los resultados de los profesionales extrabajadores, las categorías *buenas relaciones, sin afectación directa, valoración de la experiencia y desigualdad en el respaldo,* se representan dentro de la red semántica como islas. Esto se interpreta

como situaciones que se evidenciaron, pero no afectaron al extrabajador directamente y lejos de tener sentimientos de frustración, para algunos dan valor a la oportunidad recibida y en otros casos pese a sufrir situaciones menores, sintieron desigualdad en ciertas situaciones, asi lo expresa una de las participantes: “lastimosamente como le digo en ese tiempo, desconocía del tema y no sabía cómo podía afrontarlo y para mí estaba bien”. (Participante 5 Bacterióloga).

Dentro de la misma red, se presentan categorías unidas con flechas bidireccionales, lo cual nos indica la relación recíproca o mutua entre los dos conceptos.

Primer objetivo específico población de auxiliares

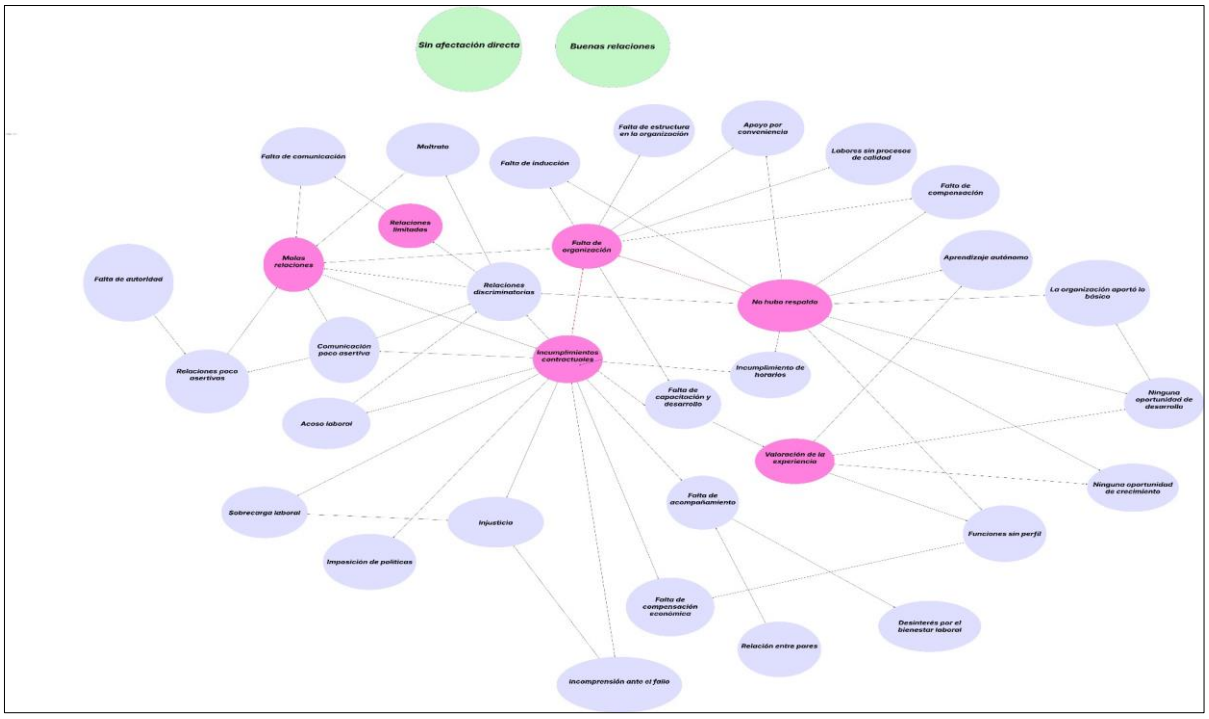
Las categorías emergentes se presentan en la figura 2. Se encontraron 6 categorías principales (color rosado oscuro), 2 islas (color verde), y categorías emergentes secundarias (color azul claro). (Ver figura 2).

La categoría *incumplimientos contractuales* evidencia con claridad varios incumplimientos recurrentes como la asignación de tareas que no correspondían al rol definido en el contrato, modificaciones unilaterales en las condiciones de trabajo, y promesas salariales que no se cumplieron, esto relacionado con la falta de organización y malas relaciones. Algunos trabajadores fueron víctimas de relaciones discriminatorias, comunicación poco asertiva, acoso laboral, sobrecarga laboral, imposición de políticas, injusticia, incomprensión ante el fallo, falta de compensación económica, falta de acompañamiento, falta de capacitación y desarrollo e incumplimiento de horarios, donde cualquier intento de reclamar era desestimado por la gerencia. Una de las expresiones represntativas de estos resultados es: “cada quien

como quien dice, vengan y trabajen con lo que hay, si les gusta así bien y si no, pues no". (Participante 7 auxiliar).

Figura 2

Red semántica auxiliares - categoría 1.



La falta de organización fue una constante señalada por los trabajadores. Se reportaron cambios frecuentes en personal, donde la falta de organización reflejada en ausencia de procesos claros, improvisación en la toma de decisiones y no hubo respaldo, pues hubo una alta carga de responsabilidades que no correspondían al cargo contratado. La sobreposición de funciones, la desinformación sobre objetivos institucionales reflejando las malas relaciones y la escasa planificación en los horarios de trabajo reflejan un entorno desestructurado. Esta desorganización aunada a falta de estructura en la organización, falta de inducción y falta de capacitación y desarrollo, generaba agotamiento, errores en el cumplimiento de tareas y una sensación generalizada de caos, que en muchos casos condujo

a la renuncia: “la verdad fue muy cortico y ellos querían como que digamos fluya todo el trabajo nomás”. (Participante 3 auxiliar).

En cuanto a la categoría *no hubo respaldo,* esto muy vinculado a *la falta de respaldo,* pues los participantes coincidieron en que la administración no ofrecía un apoyo real ante situaciones difíciles, en lugar de esto, los errores eran enfrentados con sanciones y llamados de atención sin considerar el contexto o las cargas laborales enfrentadas por los extrabajadores. Asi lo expreas uno de los participantes: “sentí como más que todo era una tiradera, entre que haga las cosas peor, para ellos era como mejor” (Participante 4 auxiliar). La inexistencia de un área funcional de talento humano o seguridad y salud en el trabajo (SST) agravaba esta situación. Las categorías secundarias vinculadas: *incumplimiento de horarios, funciones sin perfil, ninguna oportunidad de crecimiento, ninguna oportunidad de desarrollo, la organización aportó lo básico, aprendizaje autónomo, falta de compensación, apoyo por conveniencia, falta de inducción y relaciones discriminatorias,* evidencian la falta de empatía e indiferencia ante necesidades y la ausencia de seguimiento humano ante crisis, generando un entorno hostil y desmotivador que llevó a muchos trabajadores a sentirse abandonados por la institución.

A pesar de las condiciones adversas la categoría *valoración de la experiencia* muestra que la permanencia en el trabajo es resaltada por varios participantes, quienes rescataron la experiencia laboral como una oportunidad significativa para su desarrollo personal y profesional. El hecho de asumir funciones diferentes a su nivel académico, en muchos casos más allá de su cargo, les permitió adquirir habilidades, conocimiento técnico y una visión más amplia del sector salud. Aunque estas oportunidades no surgieron de una política formal de formación, y no les aportó ninguna oportunidad de crecimiento, ninguna oportunidad de desarrollo institucional, el aprendizaje autónomo y práctico fue valioso para

su crecimiento posterior. Muchos reconocen que esta experiencia fortaleció su perfil laboral y los impulsó a buscar mejores condiciones en otras instituciones: “uno siente que, o sea, en parte yo decía de pronto confían en mí y todo eso, pero en parte pues eran cosas que de pronto ellos no querían asumir esa responsabilidad”. (Participante 10 auxiliar).

Las categorías *buenas relaciones, sin afectación directa,* se representan dentro de la red semántica como islas, pues son situaciones que se evidenciaron, pero no afectaron al extrabajador directamente, asi es muestra en expresiones como: “pienso que como gerentes pues buscaban como esa mejoría en tratar de darle una estabilidad”. (Participante 1 auxiliar).

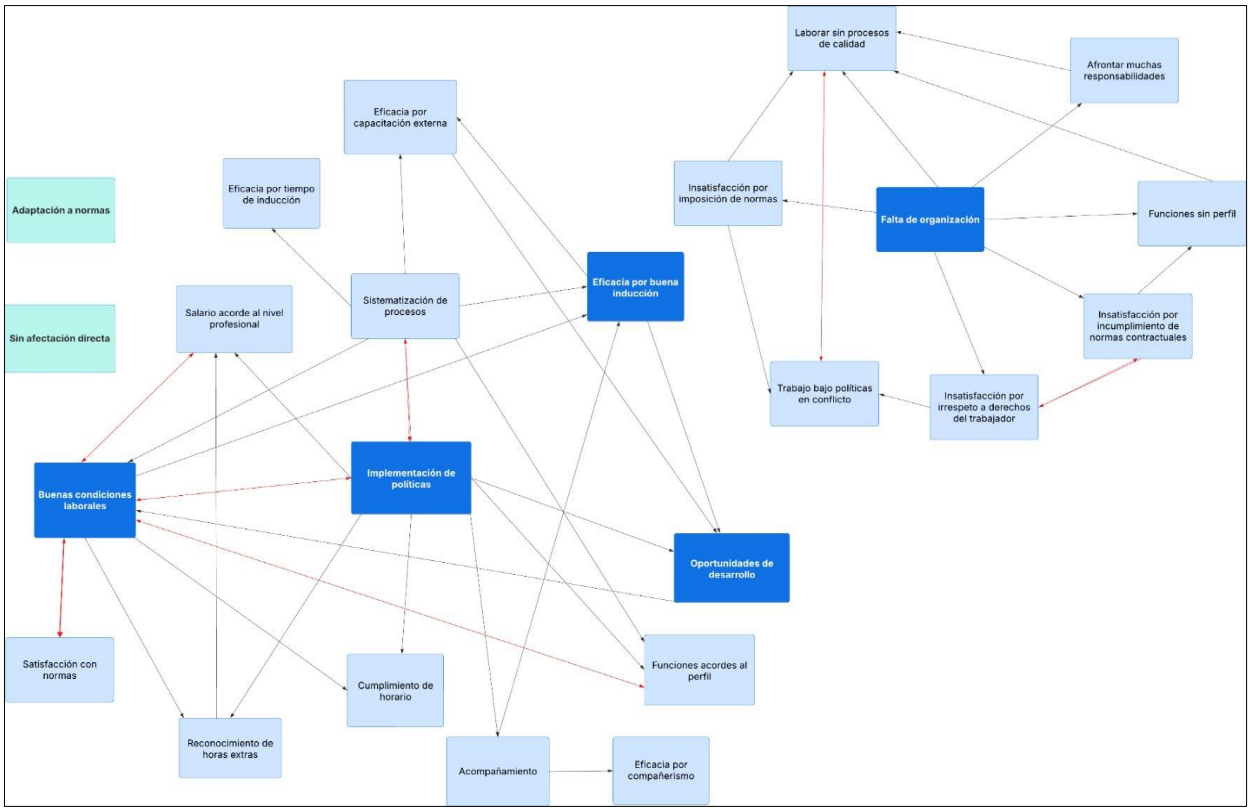
Segundo objetivo específico población de profesionales

Las categorías emergentes se presentan en la figura 3. Se encontraron 5 categorías principales (color azul oscuro), 2 islas (color verde), y categorías emergentes secundarias (color azul claro). (Ver figura 3).

La categorìa *falta de organizaciòn*, fue uno de los elementos que generó mayores dificultades en la experiencia laboral. Los trabajadores señalaron que en algunas ocasiones se les responsabilizaba por retrasos o fallas que no estaban directamente bajo su control; cumplian funciones sin perfil, reflejando una deficiente identificación de los cuellos de botella dentro de la estructura operativa y generando insatisfacción por incumplimiento de normas contractuales, insatisfacción por irrespeto a derechos del trabajador, trabajo bajo políticas en conflicto, insatisfacción por imposición de normas y laborar sin procesos de calidad. Sumado a esto la gestión de áreas externas al laboratorio influía en los tiempos y resultados, pero era el personal del área técnica quien asumía las consecuencias. Esta desarticulación entre áreas operativas y administrativas generaba frustración y

desmotivación, “la parte que en la que falla la empresa o en la que falló pues en su momento fue el manejo de ciertas áreas que no tenían que ver con el proceso”. (Participante 11 Bacteriòlogo).

Figura 3
Red semántica profesionales - categoría 2



Fuente: Elaboración propia.

La categorìa *eficacia por buena inducciòn*, indica una valoración positiva y asociada a oportunidades de desarrollo y buenas condiciones laborales. El buen proceso de inducción recibido al ingresar a la empresa destaca la eficacia por capacitación externa, sistematización de procesos y acompañamiento, ademàs de la duración adecuada de las capacitaciones (alrededor de 15 días) y el acompañamiento por parte del personal más experimentado, lo cual facilitó la adaptación a los procesos internos y la comprensión de las responsabilidades asignadas, uno de los participantes asi lo manifiesta: “Si bien llegamos

primerizos, o llegamos poco experimentados, ellos sí se tomaron el tiempo" (Participante 11 Bacteriòlogo). Este proceso inicial contribuyó de manera importante a su eficacia en el desempeño de sus labores, brindándoles herramientas suficientes para asumir con mayor seguridad su rol dentro del equipo.

La categorìa *oportunidades de desarrollo*, fue resaltada a pesar de las condiciones laborales deficientes, debido a la eficacia por buena inducción, la implementación de políticas y a la percepciòn de buenas condiciones laborales. Los profesionales reconocieron que la experiencia obtenida dentro de la empresa fue significativa al haber ingresado siendo recién egresados o con poca experiencia, y asumieron responsabilidades importantes que fortalecieron sus competencias con eficacia por capacitación externa. La posibilidad de manejar procesos complejos, fue valorada como una oportunidad de aprendizaje. Sin embargo, esta ganancia fue más una consecuencia de la práctica que de una estrategia institucional clara para promover el crecimiento profesional: "tuve el acompañamiento de todos, tanto administrativo como ya en la parte de laboratorio". (Participante 5 Bacteriòloga).

La categorìa *implementación de políticas*, era esperado como algo positivo por los particpantes, los resultados muestran asociacion con categorias como: *oportunidades de desarrollo y buenas condiciones laborales*, pues esperaban que se asociara a la sistematizaciòn de procesos, salario acorde al nivel profesional reconocimientos de horas extras, al acompañamiento y la asignaciòn de funciones acordes al perfil, asi lo expresa una de las participantes: "uno busca condiciones en todo, generalmente en el trabajo, en la comprensión, en la ayuda, ya sea en el reconocimiento" (Participante 6 Bacteriòloga). Sin embargo, dentro de la experiencia la implementación de políticas fue percibida como poco clara y en algunos casos arbitraria al manifestar que las normas impuestas no siempre

estaban relacionadas con su rol específico o con las condiciones reales del trabajo, generando un ambiente de imposición más que de orientación. Esta desconexión entre lo estipulado y lo ejecutado, especialmente en cuanto a horarios y responsabilidades, evidenció la falta de un enfoque organizacional centrado en el trabajador. Además, se mencionó que las políticas eran más reactivas que preventivas, dificultando el manejo justo y equitativo de situaciones críticas.

La categorìa *buenas condiciones laborales,* indica que entre los aspectos más señalados por los profesionales, como màs relevantes para generar una cultura de bienestar mencionan: salario acorde al nivel profesional, sistematización de procesos, funciones acordes al perfil, cumplimiento de horario, reconocimiento de horas extras y satisfacción con normas, sin embargo, estos refieren no estaban alineados con su nivel profesional ni con el esfuerzo invertido. Se identificó una falta de equilibrio entre las exigencias del trabajo y las compensaciones recibidas, lo cual debilitaba la motivación y el sentido de pertenencia hacia la empresa. Los turnos extensos, especialmente los nocturnos, eran percibidos como poco humanizados y sin medidas compensatorias adecuadas: “llevar un buen orden y poder así también compartirle a nuestros compañeros y pues dar como un buen resultado de calidad pues para los pacientes” (Participante 6 Bacteriòloga).

Las categorías *sin afectación directa* y *adaptación a normas,* se representan dentro de la red semántica como islas, pues son situaciones que se evidenciaron, pero no afectaron al extrabajador directamente.

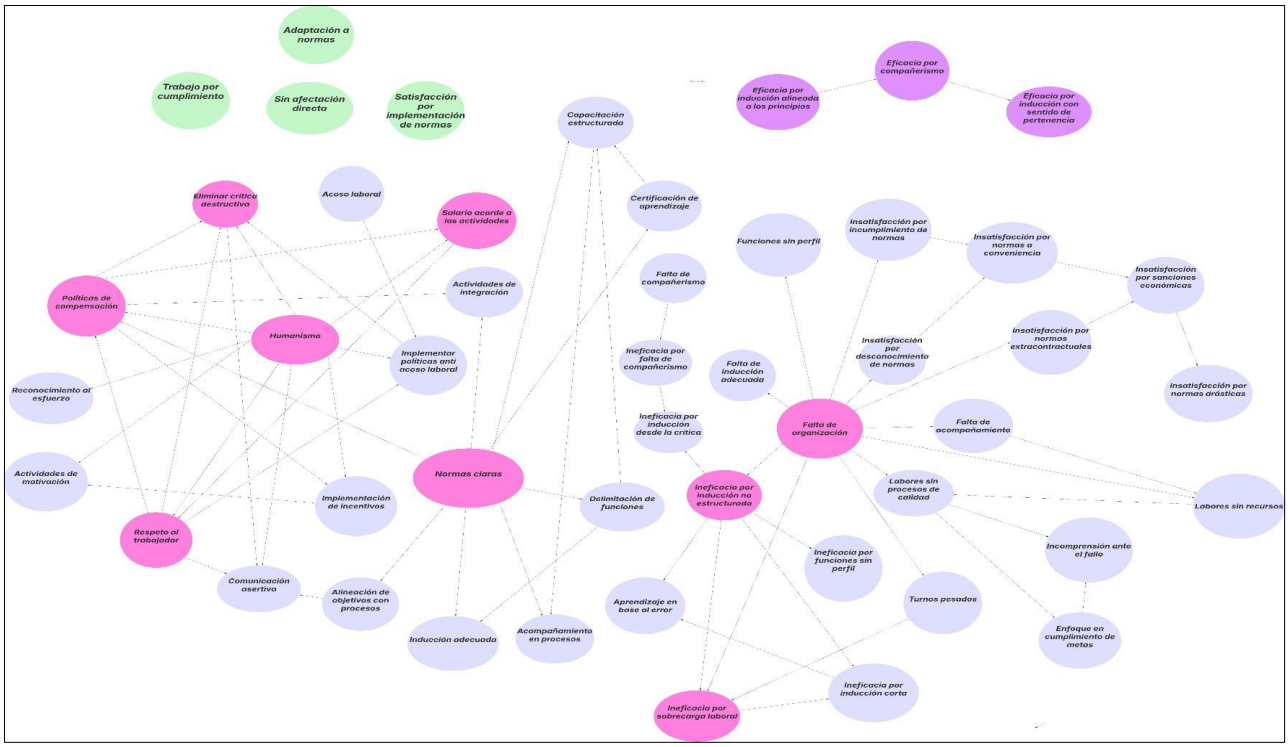
Segundo objetivo específico población de auxiliares

Las categorías emergentes se presentan en la figura 4. Se encontraron 9 categorías

principales (color rosado oscuro), 4 islas (color verde), 3 islas (color morado) interrelacionadas entre sí y categorías emergentes secundarias (color azul claro). (Ver figura 4).

Figura 4

Red semántica auxiliares - categoría 2



Fuente: Elaboración propia

La categoría *falta de organización* es una de las categorías que más resaltan los extrabajadores. Los testimonios revelan una clara desorganización en los procesos de la empresa principalmente la ineficacia por inducción no estructurada, ineficacia por funciones sin perfil, sobrecarga laboral, turnos pesados, labores sin procesos de calidad, labores sin recursos, falta de acompañamiento, insatisfacción por normas extra contractuales, insatisfacción por desconocimiento de normas, insatisfacción por incumplimiento de normas y falta de inducción adecuada, dificultaban el cumplimiento de objetivos afectando directamente la eficiencia y el bienestar del personal. Esto generaba

frustración, desgaste y una sensación de descontrol constante que minaba la motivación de los trabajadores, “uno no puede como llevar a cabo la calidad así al pie de las letras y hay algunas cosas que son como inalcanzables”. (Participante 7 auxiliar).

La categoría *Ineficacia por inducción no estructurada*, evidencia que la relación con categorias como: sobrecarga laboral, y con categorías secundarias como: aprendizaje en base al error, ineficacia por inducción corta, ineficacia por funciones sin perfil, y también se relaciona con ineficacia por inducción desde la crítica. La ausencia de protocolos claros, manuales de procesos o sesiones formativas bien diseñadas ocasionó errores repetitivos y ansiedad en el personal nuevo, que debía aprender por ensayo y error. Esta carencia afectó directamente la eficacia en el desempeño, así como la seguridad y confianza de los trabajadores, “lo que se iba presentando tocó ir aprendiendo”. (Participante 10 auxiliar), “la inducción mía fue solamente dos, tres días y había bastantes procesos, la verdad, los cuales me tocó aprenderlos de manera individual” (participante 9 auxiliar).

La categoría *Ineficacia por sobrecarga laboral*, está ligada directamente con la falta de organización, además por la ineficacia por inducción no estructurada, de igual forma con categorías secundarias como: ineficacia por inducción corta y turnos pesados. Esta constante no solo afectó el desempeño sino también la salud física y emocional del personal. Los trabajadores eran responsables de múltiples funciones, con jornadas extensas, incluyendo fines de semana y festivos, sin reconocimiento adicional; esta presión constante impedía un desarrollo óptimo de las tareas, generando errores por agotamiento, estrés y sensación de abandono. La multiplicidad de roles sin el soporte correspondiente debilitó la capacidad operativa y el compromiso de los empleados.

En cuanto a la categoría *eliminar crítica destructiva*, se evidencia la relación marcada con el humanismo, y las políticas de compensación, pues el trabajador solo quería

una palabra de agradecimiento e implementar políticas anti acoso laboral y comunicación asertiva. Una de las experiencias más frecuentes entre los trabajadores fue sentirse juzgados o señalados por errores sin recibir acompañamiento o retroalimentación constructiva, esta crítica se aplicaba de forma punitiva, sin apertura al diálogo ni comprensión del contexto del fallo. Algunos empleados mencionaron que se les responsabilizaba públicamente, generando temor e inseguridad: “tenía uno que primero, por decir embarrarla para que después le digan”. (Participante 2 auxiliar).

La categoría *salario acorde a las actividades*, muestra que las funciones asignadas superaban lo pactado en sus contratos, sin que esto se reflejara en una compensación económica justa. Los reultados muestran una relacion de esta categoria con el humanismo, el respeto hacia el trabajador y a las políticas de compensación, pero no de forma favorable pues realizaban labores de otras áreas incluso altamente técnicas o administrativas sin la preparación adecuada ni un reconocimiento salarial. Esta situación generó una percepción de explotación y desvalorización del esfuerzo: “no había como que algo que motivara a trabajar más o a hacer las cosas de la mejor manera con tal de cumplir un objetivo” (Participante 9 auxiliar).

En cuanto a la *categoría normas claras*, fue uno de los aspectos más mencionados como necesarios para mejorar el sentido de pertenencia para implementación de política de compensación. Los trabajadores señalaron que muchas reglas cambiaban sin previo aviso, otras eran aplicadas arbitrariamente, y algunas ni siquiera estaban incluidas en los contratos. Esta incertidumbre normativa generaba desorientación y desconfianza: “las normas no se las tenía como muy claras, muy presentes, porque se contradecían mucho, decían una cosa, ellos hacían otra” (Participante 4 auxiliar).

Por otro lado, *la categoría humanismo*, muestra que uno de los grandes vacíos de la

empresa fue la falta de un enfoque humano en su gestión. Los empleados reclamaban mayor empatía, eliminar crítica destructiva, además con salario acorde a las actividades, de igual forma con el respeto al trabajador y con la implementación de políticas de compensación, sumado a la indiferencia institucional frente a las condiciones personales y el estrés laboral contribuyó a que los trabajadores se sintieran desprotegidos y reemplazables. Alusión a ello es lo expreado por una de las participantes: “entonces te hago la vida imposible y tienes que aguantar porque eres la empleada y ya” (Participante 4 auxiliar).

En la categoría *respeto al trabajador*, se muestra que el respeto hacia su labor y su dignidad como personas era clave para fortalecer el sentido de pertenencia, eliminando la crítica destructiva, con humanismo, con un salario acorde a las actividades, en muchos casos, la percepción era de invisibilidad o acoso laboral, pequeños gestos de reconocimiento simbólico habrían marcado la diferencia. Una cultura organizacional basada en el respeto mutuo no solo mejora el clima laboral, sino que promueve el compromiso, la lealtad y el deseo genuino de permanecer en la empresa: “pero en sí en el trabajo, la verdad yo no me llegué a sentir satisfacción” (Participante 8 auxiliar).

La categoría, *políticas de compensación*, establece la necesidad de eliminar crítica destructiva, salario acorde a las actividades, así mismo normas claras, humanismo y tener respeto al trabajador creando un entorno laboral justo y motivador.

Las categorías *Adaptación a normas trabajo por cumplimiento sin afectación directa* y *satisfacción por implementación de normas*, se representan dentro de la red semántica como islas, pues son situaciones que se evidenciaron, pero no afectaron al extrabajador directamente.

Además, se identifica 3 categorías, *eficacia por inducción alineada a los principios*,

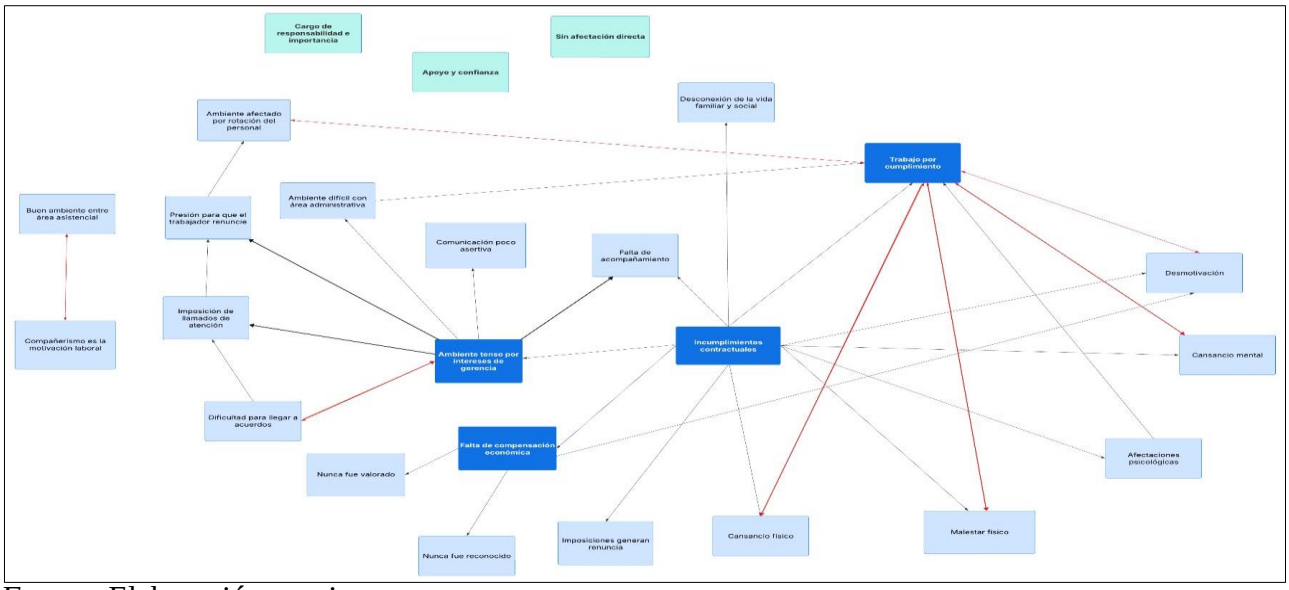
eficacia por compañerismo y *eficacia por inducción con sentido de pertenencia*, se representan dentro de la red semántica como islas, pero estos hechos, a pesar de estar aislados, son categorías que se relacionan únicamente entre ellas.

Dentro de la misma red, se presentan categorías unidas con flechas bidireccionales, lo cual nos indica la relación recíproca o mutua entre los dos conceptos.

Tercer objetivo específico población de profesionales

Las categorías emergentes se presentan en la figura 5. Se encontraron 4 categorías principales (color azul oscuro), 3 islas (color verde), y categorías emergentes secundarias (color azul claro). (Ver figura 5).

Figura 5
Red semántica profesionales - categoría 3



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la categoría *incumplimientos contractuales*, varios trabajadores

relataron inconformidades relacionadas con trabajo por cumplimiento, falta de compensación económica y así mismo con el ambiente tenso por intereses de gerencia, especialmente en aspectos de acuerdos verbales que no fueron respetados. Se evidenciaron situaciones en las que los términos firmados inicialmente diferían de lo que realmente se aplicaba en la práctica, generando un sentimiento de frustración e impotencia debido a imposiciones que generan renuncia, falta de acompañamiento, desconexión de la vida familiar y social, desmotivación, cansancio mental afectaciones psicológicas, malestar físico y cansancio físico. Algunos mencionaron que, aunque intentaron apelar a instancias como abogados o reuniones con directivos, las decisiones finales siempre favorecían a la gerencia. Este tipo de prácticas erosionó la confianza de los empleados en la empresa y fue uno de los factores determinantes para que muchos optaran por renunciar: “al momento uno firmaba una cosa, pero al último salían con otra”. (Participante 5 Bacterióloga).

Por otro lado, la categoría *trabajo por cumplimiento*, varios de los sujetos entrevistados indicaron la relación entre el incumplimiento contractual, que iba más allá del compromiso vocacional, donde los extrabajadores asumían su labor simplemente por sentido de responsabilidad o porque ya habían firmado un contrato. No se sentían emocionalmente vinculados con la empresa ni motivados por reconocimiento o bienestar, sino que cumplían por obligación, pues estaban con afectaciones como la desmotivación, cansancio mental, afectaciones psicológicas, malestar físico, cansancio físico, y el ambiente afectado con área administrativa y afectado por rotación del personal. Este tipo de relación laboral por cumplimiento refleja un desapego emocional y una adaptación resignada al entorno, lo cual reducía el sentido de pertenencia y afectaba negativamente el clima laboral. La falta de espacios para el descanso, jornadas extendidas y un entorno laboral cargado de presión terminaron convirtiendo el trabajo en una rutina agotadora que los empleados

soportaban hasta encontrar una mejor oportunidad: “el grupo de trabajo era como la motivación que uno tenía como para seguir” (Participante 6 Bacteriòloga).

En relación a la categoría *falta de compensación económica*, la constante en los testimonios relacionaba los incumplimientos contractuales como la principal causa, esto generaba precepciones de desmotivación, así como de que su trabajo nunca fue reconocido y nunca fue valorado. Algunos extrabajadores incluso, comparaban las condiciones con otras instituciones, concluyendo que trabajaban más por una remuneración inferior. Aunque en ciertos casos se reconocían extras o pagos por dominicales, se trataba de acuerdos informales que no compensaban el desgaste físico y mental. Esta desproporción entre carga laboral y retribución se tradujo en desmotivación y sensación de explotación: “nos dan la oportunidad, pero pues nosotros también con nuestros conocimientos aportamos”. (Participante 5 Bacterióloga).

En la categoría *ambiente tenso por intereses de gerencia*, evidencia tensiones generadas desde el área administrativa, debido a incumplimientos contractuales. Aunque los equipos de trabajo directo entre auxiliares y bacteriólogos se describieron como armónicos y solidarios, el conflicto se evidenció comunicación poco asertiva, ambiente difícil con área administrativa, dificultad para llegar a acuerdos, imposición de llamados de atención, presión para que el trabajador renuncie. Una de las expresiones representativas de estos resultados indica: “había como otras formas de llegar al trabajador para que ese trabajador se sienta como amenazado hasta llegar al punto de renunciar” (Participante 6 Bacterióloga). Esto de alguna manera mediado por un ambiente afectado por rotación del personal y falta de acompañamiento, ya que cualquier intento de concertación era limitado por la autoridad absoluta de la gerencia, lo que fomentaba un clima de incomodidad y desmotivación entre los trabajadores.

Las categorías *Cargo de responsabilidad e importancia*, *apoyo y confianza* y *sin afectación directa*, se representan dentro de la red semántica como islas, pues son situaciones que se evidenciaron, pero no afectaron al extrabajador directamente.

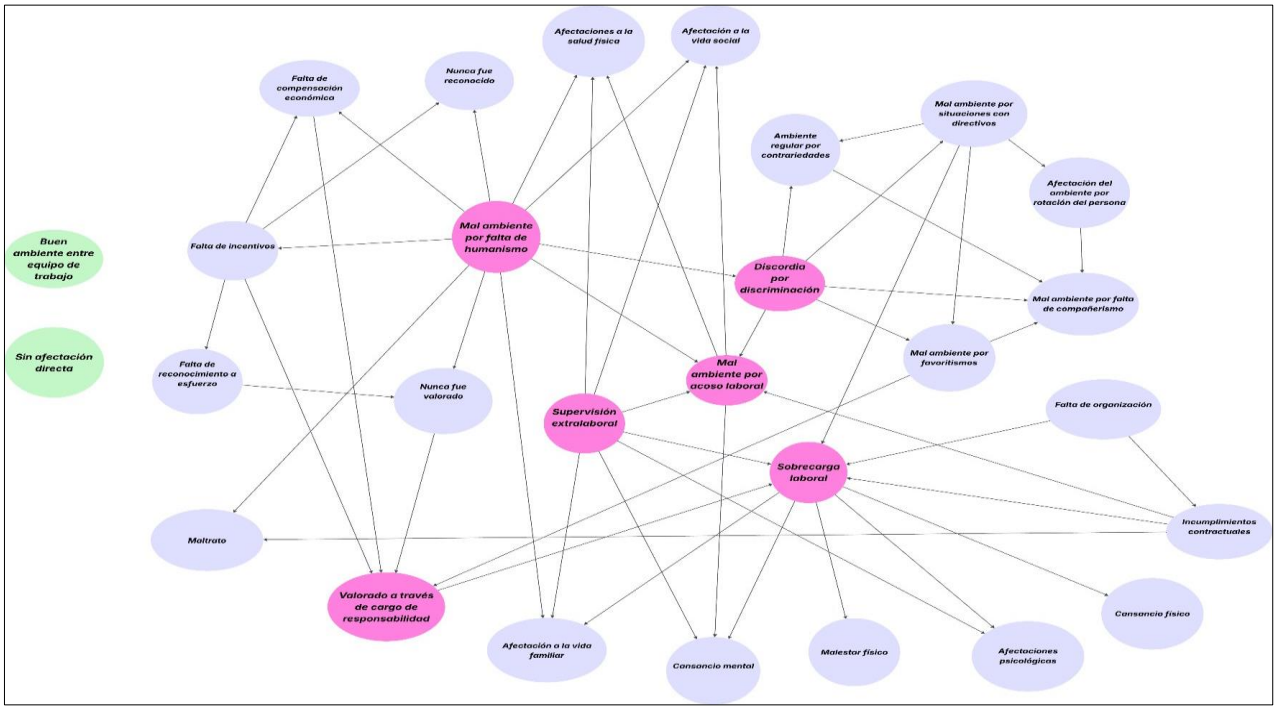
Dentro de la misma red, se presentan categorías unidas con flechas bidireccionales, lo cual nos indica la relación recíproca o mutua entre los dos conceptos.

Tercer objetivo específico población de auxiliares

Las categorías emergentes se presentan en la figura 6. Se encontraron 6 categorías principales (color rosado oscuro), 2 islas (color verde), y categorías emergentes secundarias (color azul claro). (Ver figura 6).

Figura 6.

Red semántica auxiliares - categoría 3



Fuente: elaboración propia.

La categoría *sobrecarga laboral*, se encuentra relacionada con supervisión extra laboral realizada a través de medios de comunicación, además de percepción de valoración a través de cargos de responsabilidad, lo cual era utilizado bajo el nombre de manejo y confianza para el aumento de responsabilidades al personal auxiliar, con jornadas extensas, con turnos dobles, noches sin descanso y tareas fuera del rol contratado, sin el personal suficiente. Uno de los participantes expresó: "solamente era vaya cumpla, lo peor era que a veces le decía no, cúmplame con esto, colabóreme, eso es de vital importancia" (Participante 9 auxiliar). A pesar de los esfuerzos realizados, muchas veces ni siquiera se reconocían las horas extras ni se valoraba el compromiso, lo que profundizó la afectación a la vida familiar, cansancio mental, malestar físico, afectaciones psicológicas, cansancio físico, esto debido a incumplimientos contractuales, falta de organización y mal ambiente por situaciones con directivos.

En esta categoría *mal ambiente por falta de humanismo*, muchos trabajadores coincidieron en describir discordia por discriminación, principalmente por la ausencia de humanismo por parte de la gerencia y coordinadores. La interacción con los directivos era fría, autoritaria y poco empática. Los trabajadores no se sentían escuchados ni comprendidos, incluso cuando atravesaban dificultades personales. En vez de encontrar apoyo, eran confrontados con indiferencia o reproches; frases como "aquí no se viene a llorar, aquí se viene a trabajar" (Participante 9 auxiliar) evidencian la deshumanización del trato, lo que generó una fuerte desmotivación y desgaste emocional en los empleados. "siempre había ese grupito que a uno le genera el mal ambiente y lo lleva como a la renuncia" (Participante 2 auxiliar).

La categoría *mal ambiente por supervisión extralaboral*, pone en evidencia una

practica de control extendido fuera del horario laboral, la cual fue común y agobiante. A través de mensajes en grupos de WhatsApp la supervisión no se detenía al terminar el turno; “eran horarios totalmente, que uno en verdad no podía descansar, que uno solicitaba un permiso y todo era un problema” (Participante 4 auxiliar). Cualquier error, queja o fallo operativo se reportaba inmediatamente, generando estrés y ansiedad incluso durante el tiempo de descanso. Los trabajadores vivían pendientes del celular, con miedo a ser señalados públicamente o recibir llamados de atención virtuales. Esta intromisión en su vida personal afectó su salud mental y generó una sensación de vigilancia constante, rompiendo los límites entre la vida laboral y personal.

En la categoría *mal ambiente por acoso laboral*, se evidencia el reporte de varios casos de acoso laboral, tanto por parte de directivos como entre compañeros: Se evidencia la falta de humanismo, la supervisión extralaboral y el maltrato incluía gritos, humillaciones públicas y trato despectivo, especialmente ante errores menores o malentendidos. Algunos trabajadores relataron cómo ciertas compañeras, cercanas a la dirección, actuaban como intermediarias para reportar negativamente a los demás, generando un clima de hostilidad. Este ambiente de señalamiento, lejos de corregir fallos, instauró el miedo y la desconfianza como norma, afectando gravemente la salud emocional del personal y acelerando su decisión de renunciar: “todo lo que pasaba malo, éramos las auxiliares, allá no había doctores, allá no había directivos”. (Participante 1 auxiliar).

En la categoría *discordia por discriminación*, se evidenció discriminación basada en favoritismos. Personas con más tiempo en la empresa o con cercanía a la gerencia gozaban de privilegios y respaldo, mientras que otras eran ignoradas o castigadas sin justa causa. Este trato diferencial generaba divisiones dentro del equipo, resentimiento y

conflictos entre compañeras. Las decisiones no se tomaban con equidad, y se percibía que ciertos trabajadores eran protegidos, mientras otros eran objeto de castigos desproporcionados o juicios apresurados, afectando la convivencia y el sentido de justicia dentro del entorno laboral. “lo que nosotros hacíamos mal ella iba y se lo comunicaba a la dueña”. (Participante 2 auxiliar).

La categoría *valorada a través de cargo de responsabilidad*, en medio de tantos relatos negativos, es una experiencia aislada en la que el auxiliar manifestó haberse sentido valorado a través de la asignación de responsabilidades y cierta autonomía en la toma de decisiones. Este trabajador reconoció que, aunque las exigencias eran altas, el hecho de que confiaran en su criterio profesional y le permitieran liderar ciertas tareas generó en él una sensación de reconocimiento y motivación. Si bien esta percepción positiva no fue generalizada, muestra que pequeños actos de confianza pueden marcar la diferencia en la experiencia laboral. “aunque las responsabilidades eran más, pero pues eso era como una motivación para, para poder seguir trabajando” (Participante 10 auxiliar).

Las categorías *Buen ambiente entre equipo de trabajo* y *sin afectación directa*, se representan dentro de la red semántica como islas, pues son situaciones que se evidenciaron, pero no afectaron al extrabajador directamente.

5. Discusión

Estructura Organizacional.

La desconexión entre niveles jerárquicos, percibido por el personal profesional, limita la comunicación y genera desconfianza, un hallazgo que difiere del enfoque de estructura organizacional eficiente planteado por Estrada (2015), quien menciona que una comunicación clara top-down reduce errores y fomenta cohesión. Así mismo, Blanco et al. (citados en Cantón, 2003) destacan que una estructura debe facilitar la alineación entre estrategia, entorno y resultados. La jerarquía descentralizada, por el contrario, refleja una estructura organizacional desarticulada que afecta la percepción de apoyo y liderazgo eficaz, como también lo señalan Rueda y Giraldo (2023).

Lo que para el personal profesional hace referencia a la jerarquía descentralizada, para el personal auxiliar son las relaciones limitadas, donde la desconexión entre el personal operativo y los altos mandos refleja poca interacción. La debilidad estructural dentro del modelo jerárquico contrasta con la noción de estructura organizacional eficiente expuesta por Bruma (2019), donde se promueve una interacción fluida para cumplir metas. La falta de vínculo también impide la consolidación de una cultura organizacional sólida, como advierte Cordero-Guzmán (2022), quien señala que la comunicación efectiva es esencial para fortalecer la relación laboral.

La indiferencia institucional que es percibida por los profesionales, frente al bienestar de los trabajadores incide directamente en la aparición del síndrome de burnout, respaldando lo planteado por Forero et al. (2019), quienes asocian el estrés laboral crónico con la falta de responsabilidad y compromiso por parte del empleador. Esta situación se ve agravada por la carencia de políticas efectivas de prevención, acompañamiento y

condiciones laborales dignas, lo que favorece la consolidación de entornos laborales hostiles. Álvarez et al. (2021), confirma que el estrés laboral no es un fenómeno aislado, sino una consecuencia estructural de la sobrecarga de trabajo, la presión constante por resultados y la falta de reconocimiento. En este sentido, el desinterés institucional no solo genera desgaste emocional y físico, sino que también desmotiva al trabajador, afecta su desempeño y compromete la sostenibilidad organizacional, configurándose así, como un factor determinante en la comprensión del burnout desde una perspectiva sistémica y no individual.

Para el personal auxiliar la ausencia de respaldo institucional ante situaciones difíciles coincide con la crítica de Plazas et al. (2018) y Villota y Garcés (2021), quienes destacan la importancia del acompañamiento en salud ocupacional y bienestar del trabajador. La inexistencia de un área de talento humano o SST, y la falta de empatía, contradicen el enfoque integral de la ergonomía organizacional (Obregón, 2017), que enfatiza la atención a los riesgos psicosociales y la necesidad de políticas de apoyo continuo. Esta desprotección también refuerza lo planteado por Álvarez et al. (2021), donde el estrés laboral aumenta ante la falta de contención institucional.

La falta de una estrategia clara en la formación y desarrollo del talento humano coincide con lo planteado por Rueda y Giraldo (2023), quienes señalan que la ausencia de oportunidades de crecimiento profesional constituye una causa significativa de la renuncia silenciosa. A esto se suma lo expuesto por Obregón (2017), quien resalta la importancia de una ergonomía organizacional que capitalice el conocimiento interno y fomente el aprendizaje sistemático, el hecho opuesto reflejado por relaciones distantes que limitaron el acompañamiento formativo ofreciendo apenas lo básico en términos de capacitación y desarrollo, terminaron debilitando la relación laboral entre trabajador y organización.

Para el personal auxiliar, la improvisación, desinformación y sobrecarga descritas reflejan un entorno de trabajo caótico, alineado con lo que Forero et al. (2019) identifican como un caldo de cultivo para el síndrome de burnout, especialmente cuando las tareas asignadas exceden lo pactado. Además, esto contrasta con el modelo sociotécnico de Estrada (2015), en el cual una estructura organizada es esencial para lograr objetivos sin sacrificar el bienestar del recurso humano. La desorganización también impide la implementación de procesos de mejora continua y capitalización del conocimiento, lo que, según Obregón (2017), debilita la ergonomía organizacional y afecta la eficiencia colectiva.

La percepción de abandono institucional ante conflictos laborales coincide tanto el personal profesional, como el personal auxiliar, con el concepto de despido indirecto descrito por Madero (2013), donde se ejerce presión al trabajador para que renuncie sin una causa formal. Duque (2023) subraya que las renuncias disfrazadas vulneran el principio de estabilidad laboral, donde esta dinámica organizacional, atenta contra los principios de ergonomía organizacional que abogan por soporte institucional constante (acompañamiento o respaldo) según lo planteado por (Obregón, 2017).

La aplicación arbitraria de normas refleja una cultura organizacional disfuncional según lo percibido por el personal profesional, que contradice el principio de coherencia normativa y equidad laboral descrito por Duque (2023). Este tipo de prácticas puede considerarse una forma de anomia organizacional, la cual, según Córdova (2025), promueve la intención de renunciar. Además, la falta de reglas claras también afecta negativamente generando estrés, como lo describen Ávila (2020) y Álvarez et al. (2021), lo cual impacta directamente en la salud emocional del trabajador.

En coincidencia para el personal auxiliar, los incumplimientos de contrato evidencian una violación directa de los derechos laborales y sus normas, lo cual se conecta

con la figura del despido indirecto descrito por Madero (2013), donde las condiciones impuestas empujan al trabajador a renunciar. Así mismo, esto vulnera la estabilidad laboral protegida por el marco normativo según Duque (2023), quien advierte que las renuncias disfrazadas o inducidas mediante incumplimientos representan una forma encubierta de terminación injusta del contrato. La falta de transparencia también debilita la confianza institucional y es un claro indicador de una estructura organizacional autoritaria y deshonesta (Rincón y Aldana, 2021).

El aprendizaje autodidacta sin acompañamiento o planeación formativa refleja una organización que no capitaliza la experiencia, en contravía a lo planteado por Obregón (2017), quien propone la gestión activa del conocimiento como eje ergonómico. Esto también coincide con lo señalado por Cadena et al. (2022), quienes afirman que, cuando la organización, en lugar de fomentar el aprendizaje colectivo, limita el desarrollo profesional a una lucha individual, esta falta de motivación y oportunidades de crecimiento impulsa la renuncia voluntaria.

Para el personal auxiliar lo planteado por Obregón (2017), quien señala que la ergonomía organizacional debe promover la capitalización del conocimiento a través de sistemas que identifiquen, analicen y documenten la experiencia para convertirla en aprendizaje colectivo refleja un abandono institucional del desarrollo humano, generando un incumplimiento a lo pactado en la relación contractual trabajador y organización.

Un modelo basado únicamente en el logro de resultados percibido opor el personal profesional sin tener en cuenta los medios ni las condiciones laborales contradice los principios de la ergonomía organizacional según (Estrada, 2015), donde el sistema debe funcionar con equilibrio entre personas y procesos. Esta visión instrumental del trabajador intensifica el burnout, tal como lo exponen Forero et al. (2019), y provoca renuncias

silenciosas, como lo señalan Rueda y Giraldo (2023), por la desconexión emocional generada por la presión excesiva.

Lo anterior contrasta con lo percibido por el personal auxiliar como malas relaciones, o relaciones conflictivas con los superiores, caracterizadas por autoritarismo, reproches y ausencia de liderazgo positivo, y a su vez, coinciden con los hallazgos de Rueda y Giraldo (2023), quienes identifican el liderazgo ineficaz y la escasa comunicación como factores clave que generan renuncia silenciosa. Este tipo de dinámicas también se relaciona con el concepto de acoso laboral o mobbing abordado por Ávila (2020), donde el maltrato verbal, los gritos y la desvalorización, impactan negativamente en la salud del trabajador. A nivel teórico, esta situación es contraria a la ergonomía organizacional descrita por Obregón (2017), que propone un liderazgo humanizado como base para el bienestar laboral.

La inconformidad salarial frente al esfuerzo invertido o al nivel de estudio expresado por los profesionales, concuerda con los hallazgos de Cadena et al. (2022), quienes identifican la insatisfacción económica como uno de los factores principales de renuncia voluntaria. Asi mismo, Riquelme (2020) menciona que el salario emocional y la percepción de justicia retributiva son fundamentales para el ambiente laboral, pues la desproporción entre exigencias y beneficios atenta contra la motivación y la estabilidad, lo que hace que la rotación laboral se convierta en una constante perjudicial tanto para el trabajador como para la organización.

El personal auxiliar engloba su inconformismo con la compensación económica con el incumplimiento contractual, y coincide con Duque (2023), quien advierte que la renuncia voluntaria pierde su validez jurídica y ética cuando es inducida por el incumplimiento de deberes contractuales fundamentales. La no entrega de remuneraciones acordadas, así como

la asignación de tareas no contempladas en el contrato sin la debida retribución, constituyen faltas graves contra la estabilidad laboral y el principio de igualdad que protege al trabajador frente a abusos del empleador.

Cultura organizacional

A diferencia de los profesionales, los auxiliares expresaron una percepción negativa sobre sus condiciones laborales, destacando la sobrecarga horaria, la falta de reconocimiento económico y el desequilibrio entre esfuerzo y compensación, estos resultados coinciden con lo planteado por Cadena et al. (2022), quienes encontraron que la insatisfacción laboral, la falta de motivación, y el deseo de mejorar la calidad de vida son factores decisivos en la renuncia voluntaria. También guarda relación con el estudio de Forero et al. (2019), donde se resalta la incidencia del síndrome de burnout como consecuencia de condiciones laborales estresantes, además se puede interpretar este hallazgo bajo la ergonomía organizacional (Obregón, 2017), la cual reconoce que el estrés laboral y la carga mental son variables críticas que afectan directamente la salud del trabajador y la eficacia de los sistemas laborales.

La falta de reglas estables y socializadas fue vista como un factor que generó desconfianza, incertidumbre y desorientación, lo que coincide con lo descrito en el estudio de Rueda y Giraldo (2023), quienes señalaron que la ausencia de lineamientos claros conduce a estilos de liderazgo autoritarios y decisiones arbitrarias. (Bruma, 2019) establece que una organización funcional requiere normas visibles, estables y coherentes, indispensables para el logro de los objetivos y la armonía interna. La falta de claridad normativa también se vincula con el fenómeno de despido indirecto (Madero, 2013), cuando el trabajador se ve empujado a renunciar por un entorno laboral confuso o hostil.

Los extrabajadores enfatizaron que el respeto y reconocimiento de su labor son claves para fortalecer el sentido de pertenencia. Esta demanda coincide con lo señalado en múltiples antecedentes (Cadena et al., 2022; Rueda y Giraldo, 2023) donde el respeto y la valoración son factores críticos en la permanencia laboral. La falta de consulta sobre la preparación, la exclusión en la toma de decisiones y la ausencia de reconocimiento afectaron el clima organizacional, el respeto al trabajador se entiende como parte del ambiente laboral positivo (Bonilla, 2014) y de una cultura organizacional robusta (Cordero-Guzmán, 2022). Su ausencia impacta la motivación, la lealtad y el compromiso con la organización. La carencia de un enfoque humano en la gestión fue percibida como un vacío estructural.

Los empleados demandaban empatía, acompañamiento emocional y comprensión de sus condiciones personales, este hallazgo se alinea con la propuesta de Riquelme (2020) sobre la necesidad de integrar la flexibilidad y el bienestar emocional como parte del salario emocional. Además, se reafirma en el planteamiento de Álvarez et al. (2021), que destacan la importancia de atender la salud mental como eje central del entorno laboral, esta carencia evidencia un déficit en la cultura organizacional como señalan Rincón y Aldana (2021), una cultura que fomente el entusiasmo, la comprensión y el liderazgo solidario permite construir relaciones laborales más fuertes y saludables.

Se evidenció una desconexión entre las políticas organizacionales y la realidad laboral, percibidas como impuestas, arbitrarias y reactivas. Esta observación coincide con el concepto de anomia organizacional abordado por Córdova (2025), quien describe cómo la falta de coherencia institucional genera estrés y deseo de renunciar. También se articula con el concepto de estructura organizacional (Bruma, 2019; Cantón, 2003), al señalar que

una mala alineación entre la jerarquía formal y la práctica diaria puede afectar negativamente la eficiencia y la satisfacción laboral. Este hallazgo también se conecta con la cultura organizacional. Como lo indican Rincón y Aldana (2021), cuando los valores y normas de la empresa no son compartidos ni comprendidos por sus trabajadores, se debilita el sentido de pertenencia y compromiso organizacional.

A diferencia de los profesionales, lo trabajadores auxiliares, manifestaron haber recibido críticas punitivas sin retroalimentación constructiva, lo que provocó temor, inseguridad y desmotivación. Esta situación se relaciona estrechamente con el concepto de acoso laboral o mobbing, descrito por Ávila (2020) como una de las causas de riesgos psicosociales en el entorno laboral, que afecta el bienestar emocional y físico de los empleados. A su vez, se alinea con el estudio de Cadena et al. (2022), quienes destacan cómo un mal clima organizacional y la falta de reconocimiento provocan renuncias voluntarias, esta experiencia contradice los principios de una cultura organizacional saludable, donde debe prevalecer el respeto, la formación y el acompañamiento empático (Rincón y Aldana, 2021). El uso de la crítica destructiva rompe con el eje formativo de la cultura organizacional, socava el compromiso y debilita la cohesión del equipo.

A diferencia de los profesionales, quienes solicitan salario acorde al nivel profesional, el personal auxiliar resalta la necesidad del salario acorde a las actividades laborales, los testimonios revelaron desigualdad entre las funciones realizadas y la remuneración recibida, lo que generó una percepción de explotación. Esta problemática guarda relación con los hallazgos de Cadena et al. (2022) y Rueda y Giraldo (2023), quienes identificaron que los empleados ya no valoran únicamente la estabilidad laboral, sino también un salario justo acorde a la responsabilidad y una compensación emocional y

económica por su esfuerzo, esta situación atenta contra los principios del entorno laboral sano (García y Gutiérrez en Bonilla, 2014), donde la equidad y la justicia organizacional son pilares para generar satisfacción.

Pese a los aspectos negativos mencionados, los trabajadores valoraron las oportunidades informales de aprendizaje práctico y crecimiento profesional, especialmente al asumir retos complejos, esto coincide con lo expresado por Cadena et al. (2022), quienes afirman que los trabajadores buscan oportunidades de desarrollo y reconocimiento más allá de la estabilidad laboral. Sin embargo, los participantes indicaron que estas oportunidades no fueron producto de un plan institucional, lo cual evidencia una ausencia de estrategias claras de desarrollo profesional, se destaca una contradicción con lo propuesto por Rincón y Luperly (2021), quienes argumentan que la formación del personal debe ser un eje estructurante de la cultura organizacional, orientado al fortalecimiento del talento humano. En este caso, el desarrollo surge más por necesidad operativa que por una estrategia consciente de capitalización del conocimiento (Obregón, 2017).

Se destaca como aspecto positivo la inducción eficaz y bien estructurada recibida por el personal profesional, lo que permitió una rápida adaptación de los trabajadores y mayor seguridad en el rol asumido, esta percepción se alinea con los planteamientos de la ergonomía organizacional (Estrada, 2015), que promueve procesos claros de comunicación, orientación y formación inicial para optimizar el desempeño humano en el sistema de trabajo, este hallazgo contrasta positivamente con los demás, evidenciando que un proceso bien planificado de inducción puede mitigar parte del estrés y la desorganización interna, contribuyendo a una mejor inserción y desempeño, aunque no resuelva completamente los problemas estructurales.

La deficiencia en el proceso de inducción para el personal auxiliar, caracterizada por la informalidad y la falta de protocolos, generó inseguridad, sentimientos discriminatorios y errores reiterativos lo que contrasta directamente con la categoría previa sobre “inducción eficaz”, lo cual refleja una inconsistencia dentro de la empresa que afecta diferencialmente a los empleados según su área o momento de ingreso. El marco de la ergonomía organizacional (Obregón, 2017) enfatiza la importancia de un proceso sistematizado de inducción que facilite la adaptación del trabajador, minimice errores y garantice el desempeño seguro. Esta carencia contradice el diseño ideal de un sistema sociotécnico donde la interacción entre persona y entorno debe ser armónica.

La sobrecarga de funciones sin apoyo ni reconocimiento impactó la salud física y emocional de los trabajadores, esto fue ampliamente documentado en el estudio de Forero et al. (2019) sobre el síndrome de burnout, en el que se advierte la responsabilidad patronal frente a condiciones de trabajo extenuantes. De igual forma, Córdova (2025) relaciona el estrés con la intención de renuncia, resultado de la incoherencia organizacional. Desde la teoría, esta situación se aleja de los principios de un ambiente laboral saludable (Bonilla, 2014), que debe garantizar la equidad en la distribución de la carga, pausas adecuadas y claridad en las funciones. El desequilibrio carga-recompensa es un factor central en la insatisfacción laboral y en la decisión de abandonar el puesto.

Uno de los aspectos más críticos fue la falta de organización interdepartamental, percibido por las dos poblaciones de extrabajadores, lo que provocaba conflictos en la asignación de responsabilidades y una sensación de injusticia entre los trabajadores. Esta situación está en sintonía con los hallazgos de Plazas et al. (2018) y Villota y Garcés (2021), quienes indican que la mala organización del trabajo contribuye a accidentes,

desmotivación y pérdida de eficiencia, se interpreta como un déficit organizacional (Bruma, 2019), donde las responsabilidades y flujos de trabajo no están claramente definidos. Esta falta de alineación genera errores, pérdida de tiempo y frustración, elementos que debilitan el clima laboral y fomentan la rotación del personal.

Ambiente laboral

Las dos poblaciones de extrabajadores reportaron incumplimientos contractuales, especialmente en aspectos salariales y en acuerdos verbales no respetados, lo cual generó frustración y pérdida de confianza en la empresa, esto coincide directamente con lo planteado por Cadena et al. (2022), quienes evidencian que el incumplimiento de expectativas laborales, tanto económicas como de condiciones pactadas, contribuye significativamente a la renuncia voluntaria y a la rotación del personal, esta situación puede interpretarse como una forma de despido indirecto (Madero, 2013), cuando el trabajador decide retirarse debido a que la organización crea un entorno marcado por incumplimientos, deslealtad o presión. Asimismo, vulnera la confianza psicológica y contractual entre empleado y empleador, socavando la base organizacional funcional (Bruma, 2019). La imposibilidad de apelar eficazmente a instancias internas o externas, reflejada en la falta de respuesta de la gerencia, también expone un ambiente organizacional autoritario que contradice los principios de equidad, justicia propuestos por autores como Rincón y Aldana (2021).

El hallazgo sobre la ejecución de tareas únicamente por cumplimiento contractual a nivel de los profesionales, sin motivación ni compromiso emocional, evidencia un fenómeno de desapego laboral, los extrabajadores reconocieron que seguían en su puesto por necesidad, no por satisfacción, lo cual indica un agotamiento emocional y un deterioro

del vínculo con la empresa. Este fenómeno tiene relación con la renuncia silenciosa documentada en el estudio de Rueda y Giraldo (2023), donde los trabajadores permanecen en su empleo, pero reducen significativamente su involucramiento, como mecanismo de protección frente a un entorno desmotivador. Coincide con (Obregón, 2017), en que esta actitud es una señal de estrés crónico y de una carga mental no gestionada, elementos que disminuyen la eficiencia del sistema de trabajo y ponen en riesgo la salud ocupacional. Este comportamiento, aunque no explícitamente disruptivo, afecta el ambiente organizacional al debilitar la cohesión del grupo y perpetuar la rutina sin compromiso. Como plantea Bonilla (2014), el clima laboral positivo se construye sobre la base del agrado y la identificación con el entorno, elementos ausentes en este contexto.

La percepción de una compensación económica injusta por parte del área profesional, fue una constante en los relatos, pese al alto nivel de exigencia y responsabilidad. Aunque se reconocían algunos pagos informales por días especiales, estos no eran suficientes ni sistematizados. Este hallazgo refuerza lo discutido previamente sobre las políticas de compensación, y coincide con los estudios de Cadena et al. (2022) y Córdova (2025), que evidencian que la falta de retribución justa es un predictor importante del deseo de abandonar el puesto de trabajo, esta situación vulnera el ambiente laboral saludable y las condiciones básicas de justicia laboral. Además, interfiere con los principios del sistema sociotécnico (Estrada, 2015), donde la motivación, la equidad y la carga laboral deben estar alineadas para asegurar la sostenibilidad del sistema humano de trabajo. La comparación con otras instituciones también muestra una falta de competitividad salarial, lo cual influye en la fuga de talento y el deterioro de la imagen institucional.

Uno de los hallazgos más significativos fue la percepción de un ambiente tenso generado por decisiones centralizadas en la gerencia, sin participación del personal operativo. Este clima de autoritarismo organizacional percibido por la población profesional, donde priman los intereses económicos por encima del bienestar de los trabajadores, genera malestar y desmotivación, según los relatos. Esta situación coincide con los hallazgos de Rueda y Giraldo (2023) sobre estilos de liderazgo ineficaz y autoritario como factores que propician la desconexión emocional y el desgaste laboral. También se relaciona con la falta de una estructura

organizacional participativa (Cantón, 2003), que debería facilitar la concertación de decisiones y la integración de perspectivas diversas para fortalecer el compromiso colectivo. Desde la de la cultura organizacional (Cordero-Guzmán, 2022), el liderazgo debe ser flexible y capaz de adaptarse a los cambios sin perder el enfoque humano. En este caso, la falta de apertura por parte de la dirección indica una ruptura entre los valores institucionales y la práctica real, debilitando el clima organizacional y los lazos de pertenencia.

Por otra parte, la sobrecarga laboral extrema percibida por el área de auxiliares, con jornadas dobles, nocturnas, sin descanso ni reconocimiento, fue uno de los factores más recurrentes en los testimonios, donde esta situación causó fatiga física, estrés crónico y desequilibrio vida-trabajo, afectando incluso la salud y relaciones personales de los trabajadores. Este hallazgo coincide directamente con los estudios de Forero et al. (2019), quienes analizaron cómo el síndrome de burnout y el estrés laboral intenso derivan en accidentes, enfermedades y responsabilidad por culpa patronal. También se alinea con Álvarez et al. (2021), quienes afirman que el estrés laboral debe ser abordado

integralmente para proteger el bienestar físico y mental del trabajador, esta situación representa una violación de los principios de la ergonomía organizacional (Obregón, 2017), que aboga por un diseño de trabajo que contemple los límites físicos y psicológicos del trabajador. La ausencia de pausas, rotación de funciones y valoración de esfuerzos representa un desequilibrio que debilita el sistema sociotécnico y afecta la productividad sostenible.

La interacción autoritaria y despersonalizada de la gerencia fue descrita por los auxiliares, como una fuente de tensión y desgaste emocional. La frialdad en el trato, la falta de empatía ante situaciones personales y los comentarios despectivos generaron desmotivación generalizada. Este hallazgo se relaciona con el concepto de ambiente laboral negativo (Bonilla, 2014) y con lo descrito por Rincón y Aldana (2021), quienes señalan que la ausencia de respeto y liderazgo empático destruye la motivación y la identidad colectiva. Además, Riquelme (2020) destaca la necesidad de integrar el humanismo organizacional para crear puentes entre la vida personal y laboral del trabajador, lo cual en este caso fue claramente ignorado. En el plano práctico, esta situación representa una contradicción directa con la función de la cultura organizacional como promotora de valores, compromiso donde el liderazgo, en lugar de fortalecer, debilitó la cohesión organizacional.

El control continuo fuera del horario laboral, mediante grupos de WhatsApp y mensajes punitivos, generó vigilancia constante hacia el personal auxiliar, ansiedad y una ruptura en los límites entre el trabajo y la vida personal, esta situación constituye una forma de hostigamiento moderno, que extiende el estrés más allá del turno formal. Este hallazgo guarda relación con el concepto de mobbing o acoso laboral, planteado por Ávila

(2020), quien resalta cómo el control y señalamiento reiterado deterioran el bienestar psicológico del trabajador. Además, desde la perspectiva de la ergonomía organizacional (Estrada, 2015), esta intromisión viola los principios de desconexión laboral y de recuperación física y mental del empleado, se evidencia la necesidad urgente de implementar límites tecnológicos y protocolos de comunicación fuera de turno como medida preventiva de salud mental y respeto a la intimidad.

El mal ambiente experimentado por el personal auxiliar, documentó casos de acoso laboral, con gritos, humillaciones y maltrato sistemático, incluso por parte de compañeros cercanos a la dirección debido a favoritismos, lo que instauró una cultura del miedo y la desconfianza, en la que se perdía el foco en la mejora y se reemplazaba por la persecución. Este hallazgo se alinea completamente con los resultados de Ávila (2020), quien identifica el mobbing como un factor psicosocial grave, que afecta directamente la salud y genera condiciones propicias para la renuncia forzada o el despido indirecto (Madero, 2013), esta conducta representa una violación flagrante del ambiente laboral sano (Bonilla, 2014) y es incompatible con cualquier sistema organizacional orientado a la eficiencia, la equidad y la sostenibilidad. También contradice los principios de una estructura organizacional justa (Cantón, 2003), donde el respeto a los derechos humanos y laborales es clave para el funcionamiento y la permanencia del talento humano.

Los relatos de los auxiliares evidenciaron discriminación institucionalizada, con privilegios para unos y castigos desproporcionados para otros, especialmente cuando existían vínculos cercanos con la gerencia, lo que generó divisiones, resentimientos y conflictos internos, afectando el clima de convivencia y la confianza en la imparcialidad organizacional. Este hallazgo coincide con lo descrito por Duque (2023), quien insiste en

que el derecho al trabajo debe estar protegido por principios de igualdad y no discriminación, y con Cadena et al. (2022), quienes identifican el trato injusto y las decisiones arbitrarias como causas de renuncia voluntaria, se observa una ruptura en la cultura organizacional justa, ya que las normas no eran aplicadas de manera uniforme. Esto atenta contra los valores organizacionales colectivos (Cordero-Guzmán, 2022) y destruye los canales de confianza y cooperación, imprescindibles en cualquier sistema laboral saludable.

Un hallazgo positivo, aunque aislado, fue el testimonio de un auxiliar, que se sintió valorado al recibir responsabilidades importantes y autonomía en la toma de decisiones, esta experiencia generó en él motivación, sentido de pertenencia y reconocimiento laboral. Este caso confirma los postulados de Rincón y Aldana (2021) sobre la importancia del reconocimiento simbólico y funcional como vía para generar entusiasmo y compromiso. Así mismo, desde la ergonomía organizacional (Obregón, 2017), el empoderamiento del trabajador en sus decisiones mejora su desempeño y autoestima laboral. Aunque no generalizable, este testimonio demuestra que pequeñas acciones de confianza y reconocimiento pueden revertir en gran medida los efectos de un ambiente laboral adverso. Este dato sugiere que la mejora no depende exclusivamente de grandes reformas estructurales, sino también de decisiones humanas conscientes y coherentes.

6. Impactos del proyecto

A nivel institucional

Este proyecto de investigación a nivel institucional fortalece el compromiso de la universidad con la generación de conocimiento pertinente. Al abordar una problemática real que afecta a un sector tan vital como el de la salud, esta investigación reafirma su responsabilidad social al contribuir a generar conocimiento para mejorar las condiciones laborales en el entorno local.

A nivel Estudiantil

El desarrollo de este proyecto representa una oportunidad de aprendizaje práctico e investigativo, pues permite aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, favoreciendo el desarrollo de habilidades críticas como el análisis, la reflexión ética, la empatía y la capacidad de intervención en problemáticas del mundo laboral y para quienes se están formando en áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A nivel de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Desde la perspectiva de la Seguridad y Salud en el Trabajo, este trabajo visibiliza la importancia de abordar los factores organizacionales desde una mirada ergonómica integral. Los hallazgos permiten pensar en estrategias que vayan más allá de lo físico, incorporando aspectos como la estructura laboral, el bienestar emocional y la cultura organizacional como elementos clave para prevenir la renuncia laboral y promover entornos más saludables y sostenibles.

A nivel del Programa Académico

Este proyecto enriquece el cuerpo de conocimientos disponibles para docentes y futuros profesionales, ofreciendo una base empírica sólida para futuras investigaciones.

Además, abre el camino para que el programa continúe promoviendo líneas de investigación en ergonomía organizacional, bienestar laboral y gestión del talento humano.

Pertinencia Social

La pertinencia social del proyecto radica en su capacidad para visibilizar y abordar una problemática que afecta directamente la calidad de vida de los trabajadores del sector salud. Este proyecto tiene un alto valor social porque parte del reconocimiento de cómo las condiciones organizacionales, no solo influyen en la productividad, sino que también repercuten profundamente en la salud física, emocional y mental de quienes laboran en contextos exigentes como el sanitario. Además, permite identificar factores a tener en cueenta para prevenir el desgaste profesional y reducir la rotación del personal, lo que a su vez mejora la continuidad y calidad del servicio en el sector salud.

Aporte al Sector

Este proyecto aporta al sector salud al evidenciar cómo las deficiencias en la ergonomía organizacional influyen directamente en la renuncia del personal, afectando la estabilidad laboral y la calidad del servicio. Al identificar factores críticos, brinda insumos valiosos para que las instituciones implementen estrategias de mejora enfocadas en el bienestar del trabajador, la retención del talento humano y la optimización del clima organizacional.

Tabla 1.

Publicación de resultados

Tipo de Resultado	Título del Resultado	Lugar y fecha	Institución	Evidencia
Artículo	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Participación en eventos académicos

Tipo	Nombre	Lugar y fecha	Organizador	Nombre de la ponencia o poster académico	Producto
Ponencia	Encuentro Interno de investigadores y semilleros de investigación UNIMINUTO Rectoria Centro Occidente.	23 de noviembre 2025	UNIMINUTO	Ergonomía organizaciones y renuncia laboral: analisis del sector salud de Pasto.	
Ponencia	VII Jornada de investigación CU Pasto.	12 de abril 2025	UNIMINUTO	Ergonomía organizaciones y renuncia laboral: analisis del sector salud de Pasto.	

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Diversos elementos de la estructura organizacional influyeron de manera determinante en la renuncia de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto. Principalmente, la desconexión entre niveles jerárquicos, la falta de comunicación efectiva y la jerarquía descentralizada generaron desconfianza y una percepción de apoyo y liderazgo insuficientes. Estos factores contribuyeron al desgaste emocional. Por otro lado, la ausencia de respaldo institucional, la falta de estrategias claras para el bienestar laboral y el incumplimiento de normas contractuales, así como la carencia de estrategias formales para la formación y desarrollo del talento humano, evidencian una estructura organizacional débil que impactó negativamente en la permanencia laboral.

En cuanto a los factores de la cultura organizacional, se identificó que la ausencia de reglas claras y estables, aplicación arbitraria de normas, falta de respeto y reconocimiento hacia los trabajadores, así como una gestión carente de enfoque humano y acompañamiento emocional, promovieron una cultura de incertidumbre, desmotivación y desconfianza. La cultura organizacional disfuncional, marcada por estilos de liderazgo autoritarios, críticas destructivas y discriminación institucionalizada, debilitó el sentido de pertenencia fomentando la intención de renuncia voluntaria, especialmente en auxiliares.

Respecto a las condiciones del ambiente laboral, los resultados revelan un entorno caracterizado por la sobrecarga de trabajo, incumplimientos contractuales, salarios injustos y falta de reconocimiento, que generaron fatiga física, estrés crónico y desequilibrio entre la vida personal y laboral. El ambiente autoritario, con vigilancia constante y casos de acoso laboral o mobbing, afectó gravemente la salud emocional de los trabajadores, favoreciendo la renuncia forzada o inducida. Junto a ello, la ausencia de canales efectivos

para resolución de conflictos y falta de apoyo gerencial reforzaron un clima laboral hostil.

Finalmente, entre los elementos de ergonomía organizacional que intervinieron en la renuncia laboral, incluyen la falta de un diseño equilibrado entre personas y procesos, ausencia de acompañamiento y respaldo institucional, deficiencias en la inducción y formación, así como la no gestión del conocimiento y la incapacidad para mitigar riesgos psicosociales. La ergonomía organizacional ideal, que promueve el bienestar integral, el liderazgo humanizado y la equidad, se ve vulnerada en este contexto, lo cual se traduce en un deterioro del sistema sociotécnico laboral, afectando la salud física y mental de los trabajadores y contribuyendo a la alta rotación laboral.

Limitaciones del estudio

Fue necesario recurrir al muestreo por bola de nieve, una técnica no probabilística que, aunque efectiva para llegar a poblaciones ocultas o difíciles de contactar, limita la representatividad estadística de la muestra. La selección de participantes dependió de redes de referencia personales, lo que pudo restringir la diversidad de perspectivas, concentrándose en ciertos tipos de experiencias laborales.

Además, se evidenció una resistencia inicial y temor por parte de algunos posibles participantes al momento de ser contactados, muchos manifestaron desconfianza o miedo a que su testimonio pudiera generar consecuencias negativas para su vida profesional. Este temor implicó una barrera ética y metodológica al momento de ampliar la muestra.

Finalmente, los resultados obtenidos corresponden a un contexto geográfico y sectorial específico (ciudad de Pasto, sector salud), por tanto, sus hallazgos no pueden ser extrapolados de forma directa a otras regiones o sectores sin considerar las particularidades culturales, institucionales y laborales de cada entorno.

Referencias Bibliográficas

Alcaldía Municipal de Pasto. (2020). *Plan de Desarrollo Municipal, 2020 - 2023).*

Álvarez, M. C. (2021). *Sintomatología asociada al estrés laboral en el personal asistencial del área de urgencias de la ESE Centro de salud San Juan Bosco la Llanada Nariño.* [Tesis Especialización, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga). Repositorio Institucional USTA: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38827/2022MontufarDaniel.pdf?sequence=6

Álvarez, M., Cabrera, A. y Montúfar, D. (2021). *Sintomatología asociada al estrés laboral en el personal asistencial del área de urgencias de la ESE Centro de salud San Juan Bosco la Llanada Nariño.* [Tesis de Especialización, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga) Repositorio institucional USTAhttps://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38827/2022MontufarDaniel.pdf?sequence=6

Arteta, C. (2017). *Hermenéutica, pedagogía y praxeología.* Barranquilla: Ediciones Universidad Libre Seccional Barranquilla.: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17663/HERMENEUTICA%20%286%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ávila, J. . (2020). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista Científica UISRAEL, Vol. 7(3), 123-136.* http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n3/2631-2786-rcuisrael-7-03-00123.pdf

Bermúdez, A. C. (2017). *Renuncia y mutuo acuerdo como formas de terminación del vínculo laboral.* Colombia. Publicaciones de la universidad externado de Colombia.: https://www-digitaliapublishing-com.banrep.basesdedatosezproxy.com/viewepub/?id=111556

Blanco, A., Vásquez, Á., García, R., y Melamed, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales (RCS), 26(42), 133-147.* doi: https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429

Boiral, O. (1998). *Vers une gestion prèventive des questions environnementales.* Gèrer et comprendre, Annales des Mines. Mars.

Bruma, M. (2019). *Estructura organizacional.* Colombia. Sello Editorial: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).: https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf

Cadena, NH., Posada M. y Torres, S. (2022). *Causas y consecuencias de la renuncia voluntaria en las empresas de producción en Bogotá.* [Tesis de especialización, Universidad EAN. Colombia]. Repositorio Institucional EAN: https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/f1ecb393-4c4a-4052-a28f-cb54ea4012f2/content

Chen,W.Q.,Yu,I.T.S.,yWong,T.W. (2005). Impact of occupational stress and other psychosocial factors on musculoskeletal pain among Chinese offshore oil installation workers. *Occup.Environ.Med.,62:251256.*

http://www.servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/VolII-n5/art5.pdf

Cordero-Guzmán, D. B.-T.-P. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. . *Revista Venezolana de Gerencia, 27(Especial 7), 132- 149.* https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10

Cordova, B. (2025). *Modelo explicativo de la intención de renunciar basado en la anomia organizacional, el estrés y la satisfacción laboral, en docentes de una universidad particular de Piura*. [Tesis doctorado, Universidad Cayetano Heredia de Perú]. Repositorio upch: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16743/Modelo_CordovaCanova_Boris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DANE. (2024). *¿Cuántos habitantes tenía Pasto en 2023? Telencuestas de población.* https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2023/narino/pasto

Duque, L. (2023). *La irrenunciabilidad del derecho de estabilidad laboral con la renuncia voluntaria.* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional uasb.: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9781/1/T4278-MDLSS-Duque-La%20irrenunciabilidad.pdf

Espinoza, E. y Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad. Vol. 12(4), 333-340.* http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-

36202020000400333&script=sci_arttexthttp://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400333&script=sci_arttext

Estrada, J. (2015). *Ergonomía básica.* Bogotá: Ediciones de la U.: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA17&dq=libros+ergonom%C3%ADa+organizacional&ots=dnJYZ-lKzp&sig=j0WP0U1wNrRyzwO6YGB1nAunL4U#v=onepage&q&f=false

Fernández, S. (2017). Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales. España. La razón histórica. *Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas. ISSN 1989-2659.* (37), 5-30. https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54506/3/Sergio%20Fern%c3%a1ndez%20Riquelme.%20Metodolog%c3%ada%20cualitativa.%20La%20Raz%c3%b3n%20hist%c3%b3rica%20.pdf

Forero, M., Buitrago, J. y Castañeda, F. . (2019). *El síndrome de burnout, su incidencia en enfermedades y accidentes laborales que genera responsabilidad por culpa patronal.* [Tesis de Especialización, Universidad La Gran Colombia de Bogotá]. Repositorio Institucional U. GranColombia: https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/5346/Burnout_enfermedades_accidentes_laborales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M., Gutiérrez, M. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Vol. 10*(2), 1-22. El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la...: EBSCOhost (basesdedatosezproxy.com)

Gobernación de Nariño. (2024). *Plan de desarrollo departamental 2024 – 2027.* https://plandedesarrollo.narino.gov.co/wp-content/uploads/2024/03)/Plan_desarrollo_Narino_2024_2027.pdf

González, A., Molina, R., López, A. y López, G. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. México. *Researchgate. Vol. 14, 1-12.* file:///C:/Users/ACER/Downloads/PD_ALBA1.pdf

González, R. (2002). Aportes de la ergonomía a la comprensión y transformación de las condiciones de trabajo: una aproximación económica, humanista, política y social del estudio del trabajo. *Salud de los trabajadores, Vol. 10(1), 47-62.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2938708

Jiménez-Bonilla, D., & Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia Unemi , 9* (18), 26-34.

Lagadec, P. (2000). *Rupture crèatrices.* Editions d'Organisation. Laville, A. (1976).L'ergonomie, PUF, Collection, Que sais-je?.Paris-France.

López, E. (2020). El concepto de hermenéutica. El Salvador. *AKADEMUS. Vol. 1(34), 7-16.* . file:///C:/Users/HP/Downloads/13399.pdf

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2012). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.* https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1684507%20

Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación Colciencias. (2018). *Resolución 0314 de 2018. Por la cual el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e*

Innovación Colciencias, adopta la Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica". https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/resolucion_0314-2018.pdf

Ministerio de Justicia. (2023). *Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/8bea6357-abb0-4fc3-a330-e042c95bb5bb

Ministerio de Salud. (1993). *Resolución 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.* https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf

Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.* https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR%20Sector%20Trabajo%20Actualizado%20a%20Abril%20de%202021.pdf/d3c8b5a4-7135-47ee-bdb8-aaae36932c8e?t=1622043008315

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.* https://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Res_2646_2008.pdf

Ministerio de Salud . (1993). *Resolución 8430 de 1993 . Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. :* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-8430-de-1993

Ministerio de Salud y Protección Social . (2024). *Cifras de afiliación en salud*. https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx

Nizama, M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. Perú. *VOX JURIS. Vol. 38(2), 69-90.* file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueCualitativoEnLaInvestigacionJuridicaProye-7628480.pdf

Obregón, M. (2017). *Fundamentos de ergonomía.* México. Grupo editorial patria.: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=chchDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+ergonom%C3%ADa+organizacional&ots=XkYvvUXHRa&sig=DuH-k_A0J7ue2ItEQOXSmbQ4xq4#v=onepage&q&f=false

Plazas, J., Delgado, E. y Misnaza, E. (2018). *Caracterización de los accidentes e incidentes laborales en la empresa FUNDONAR entre los años 2015- agosto 2018 sede Pasto.* [Tesis Especialización, Universidad de Nariño]. Repositorio Institucional Universidad de Nariño: https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5701/02.Analisis%20de%20resultados%20Caracterizacion%20de%20Accidentaridad.pdf

Quintana, L. y Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. Argentina. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines. vol. 16(2), 73-80.* Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines. vol. 16(2), 73-80.: https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/483568603007.pdf

Rincón R, O. y Aldana Bautista, L. . (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: Una revisión bibliográfica. SIGNOS - Investigación. *Sistemas De gestión, 13(2), 363-388.* doi:https://doi.org/10.15332/24631140.6675

Riquelme-B, H., López-D, Sandra., Riquelme-B, M., y Meza-S,N. (2020). Condiciones y ambiente laboral de trabajadoras y trabajadores del retail de La Araucanía, Chile. *Izquierdas, 49, 91. Epub 27 de septiembre de 2021*. doi:https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50492020000100291

Rodríguez R, Y. y Pérez M, E. (2016). Diagnóstico macroergonómico de organizaciones colombianas con el Modelo de madurez de ErgonomíaDiagnóstico macroergonómico de organizaciones colombianas usando el Modelo de Madureza de Ergonomía. *Revista Ciencias de la Salud , 14 (spe), 11-25.* Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/562/56246575002/html/

Rodríguez, E. (2010). Protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Una revisión desde la perspectiva global, latinoamericana y venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, Vol. II(5), 81-96.* Obtenido de http://www.servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/VolII-n5/art5.pdf

Rueda, C. y Giraldo, D. (2023). *Percepción respecto a los factores organizacionales que generan renuncia silenciosa en un grupo de líderes del área de gestión humana de una empresa privada de la ciudad de Medellín, en tiempo de post- pandemia.* [Tesis Especialización, Corporación universitaria Minuto de Dios. Medellín]. Repositorio Institucional Uniminuto .: https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/15a46880-8f01-4287-8662-0d4094b10ac6/content

Sánchez, C. . (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico.* https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probablistico-no-probabilistico-yesenia.pdf

Serna, M. (2019). ¿Cómo mejorar el muestreo en estudios de porte medio usando diseños con métodos mixtos? Aportes desde el campo de estudios de elites. México. EMPIRIA. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales. N° (43), 187-210.* https://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/24305/19401

Troncoso, C. y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Chile. *Revista facultad de medicina. Vol. 65*(2), 329-332. http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf

Vegas-Motta, E. . (2020). Hermenéutica: un concepto, múltiples visiones. Venezuela. . *Revista Estudios Culturales. Vol. 13(25), 121-130.* https://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/uec/20210313080228/Estudios25.pd

Villota, D., y Garcés, N. (2021). Los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y sus costos, en el sector de la construcción, de la ciudad de San Juan de Pasto. *Conocimiento global, Vol. 6(2), 262-281*. doi:https://doi.org/10.70165/cglobal.v6i2.206

Anexos

Anexo A. Consentimiento Informado

Título del proyecto: Ergonomía organizacional y renuncia laboral: Análisis en el sector salud de Pasto por Ingrid Lorena Patiño Campo, estudiante de décimo semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en el programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El presente estudio tiene como objetivo, analizar los elementos de ergonomía organizacional que intervinieron en la renuncia laboral de los trabajadores vinculados al sector salud en la ciudad de Pasto. Los hallazgos de esta investigación podrían proporcionar información de valor que permitan la comprensión de aquellos factores que llevan a la alta rotación del personal en el sector salud de la ciudad de Pasto al explorar las percepciones y experiencias relacionadas a las condiciones ergonómicas organizacionales el impacto en la satisfacción laboral y en la decisión de los trabajadores de dejar su empleo.

La información recopilada durante esta entrevista, **se rige bajo la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales,** se utilizará exclusivamente para fines académicos. Teniendo en cuenta los principios éticos en investigación, se garantiza la confidencialidad de la información, el anonimato de quienes participen en el proyecto. De igual forma se garantiza la autonomía del entrevistado, quien no está obligado a proporcionar información que no desee compartir, además, tiene la libertad de retirarse del proceso en el momento que lo considere pertinente. Las entrevistas serán grabadas en audio, bajo la autorización de él o la participante. La información que usted proporcione, así como los resultados de su participación se encontrarán bajo resguardo de los investigadores, que en este caso son la investigadora ya mencionada anteriormente y su asesor de proyecto de investigación. Una vez se termine el proyecto se compartirá los resultados con quienes participen. Se considera que no hay riesgos para su integridad, aunque pudiera generarse algún malestar frente a las preguntas que se haga, en este caso el, o la participante deberá informar para activar la ruta de atención pertinente.

En caso de presentar cualquier duda, recibirá respuesta y aclaración por parte del equipo investigador.

Con base en lo expuesto, Yo _____ de manera libre y voluntaria, accedo a participar en la investigación denominada Ergonomía organizacional y renuncia laboral: Análisis en el sector salud de Pasto a cargo de Ingrid Lorena Patiño Campo. Expreso que comprendo la información anterior y mis dudas han sido aclaradas de manera satisfactoria. También me han informado que los datos obtenidos en la presente investigación pueden ser utilizados y/o publicados con fines educativos, por lo tanto, Acepto participar en este estudio de investigación.

_____ _____

Firma del participante Fecha