



**La intermediación laboral y la satisfacción del talento humano en salud del
hospital de El Carmen de Viboral, 2021**

Ana María Londoño Díaz
Manuela Arboleda Agudelo
Lorena Alexandra Cuesta Zárte

Trabajo de grado presentado para optar al título de Administradoras en Salud con
énfasis en Gestión de Servicios de Salud

Asesor
José Andrés Hurtado Aristizábal, Magíster (MSc) en Administración en Salud

Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública Héctor Abad Gómez
Administración en Salud
Medellín, Antioquia, Colombia
2021

Cita	Arboleda Agudelo, Cuesta Zárate y Londoño Díaz (1)
Referencia	(1) Arboleda Agudelo M, Cuesta Zárate LA, Londoño Díaz AM. La intermediación laboral y la satisfacción del talento humano en salud del hospital de El Carmen de Viboral, 2021 [Trabajo de grado profesional]. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia; 2021.
Estilo Vancouver/ICMJE (2018)	



Biblioteca Salud Pública

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: José Pablo Escobar Vasco.

Jefe departamento: Mónica Jaramillo Gallego.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

CONTENIDO

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Planteamiento del problema.....	12
2. Marco teórico	16
2.1 Marco Conceptual.....	16
2.2 Marco Legal.....	21
2.3 Marco Contextual.....	24
3. Objetivos.....	26
3.1 General.....	26
3.2 Específicos	26
4. Metodología	27
4.1 Diseño de la investigación	27
4.2 Tipo de estudio	28
4.3 Población.....	28
4.4 Muestra.....	28
4.5 Recolección de la información	29
4.6 Operacionalización de las variables.....	31
4.7 Técnicas de registro, tratamiento y análisis de datos.....	32
5. Consideraciones éticas	35
6. Aspectos administrativos.....	38
6.1. Viabilidad y factibilidad.....	38
6.2. Cronograma	39

7. Resultados	43
7.1. Características sociodemográficas	44
7.1.1. Género	44
7.1.2. Edad.....	45
7.1.3. Nivel educativo	46
7.1.4. Cargo laboral institucional	47
7.2. Forma de intermediación laboral en la E.S.E.	48
7.2.1. Figura de intermediación	48
7.2.2. Empresa intermediaria	49
7.3. Condiciones laborales del personal intermediado	49
7.3.1. Años de trabajo en la institución	49
7.3.2. Beneficios laborales	50
7.3.3. Rango salarial	51
7.3.4. Rango de horario laboral	52
7.3.5. Clasificación por nivel organizacional	53
7.4. Niveles de satisfacción en el personal contratado bajo las modalidades de intermediación relacionado con los satisfactores que influyen en el ámbito de su trabajo.	54
7.4.1. Género y nivel organizacional jerárquico	54
7.4.2. Edad y Nivel educativo	56
7.4.3. Nivel educativo y nivel organizacional	56
7.4.4. Influencia de la intermediación en el desempeño laboral.....	57
7.4.5. Calificación de la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral	58
7.4.6. Calificación del clima laboral y la experiencia con el tipo de contratación.....	59
7.4.7. Calificación del clima y el reconocimiento laboral por las actividades bien hechas	61
7.4.8. Clima laboral y nivel de satisfacción resultado por la atención a las sugerencias del personal	62
7.4.9. Calificación del clima laboral y nivel de satisfacción con la relación de subordinación.....	64
7.4.10. Nivel de satisfacción de la estabilidad laboral en relación con el cargo laboral	66
7.4.11. Cargo laboral, salario y género.....	69
7.4.12. Escala de Satisfacción General.....	71
8. Discusión	77
9. Conclusiones.....	82

10. Referencias bibliográficas	84
Anexos	89
Anexo 1. Instrumento de recolección de información.....	89
Anexo 2. Consentimiento informado.	93
Anexo 3. Aval institucional	95

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	31
Tabla 2. Matriz de análisis	33
Tabla 3. Cronograma.....	39
Tabla 4. Comparativo del recurso humano 2004-2008	43
Tabla 5. Cantidad por rango de edades del personal intermediado	45
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la variable edad	46
Tabla 7. Proporción por nivel educativo.....	47
Tabla 8. Distribución del cargo institucional del personal intermediado	47
Tabla 9. Figura de intermediación utilizada en la institución	49
Tabla 10. Empresa intermediaria.....	49
Tabla 11. Proporción de años de trabajo en la institución del personal intermediado .	50
Tabla 12. Proporción de intermediados que ha recibido o no beneficios laborales adicionales	51
Tabla 13. Promedio de rango salarial para el personal intermediado	51
Tabla 14. Clasificación por nivel organizacional	53
Tabla 15. Proporción del género en relación con el nivel organizacional	55
Tabla 16. Calificación de la influencia de la intermediación en el desempeño laboral.	57
Tabla 17. Calificación de la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral	58
Tabla 18. Calificación del clima laboral y la experiencia con el tipo de contratación ...	60
Tabla 19. Proporción en la calificación del clima y el reconocimiento laboral	61
Tabla 20. Clima laboral y nivel de satisfacción por la atención a las sugerencias del personal	62
Tabla 21. Calificación del clima laboral y nivel de satisfacción con la relación de subordinación	65
Tabla 22. Nivel de satisfacción de la estabilidad laboral en relación con el cargo laboral	66
Tabla 23. Variables Cargo laboral, salario y género	69
Tabla 24. Escala de satisfacción intrínseca por puntaje	71
Tabla 25. Escala de satisfacción extrínseca por puntaje	72
Tabla 26. Puntajes obtenidos en la categoría satisfacción intrínseca	72
Tabla 27. Puntajes obtenidos en la categoría satisfacción extrínseca	73
Tabla 28. Resultados obtenidos escala general de satisfacción	74
Tabla 29. Correlación entre las variables.....	75
Tabla 30. Comparativo del recurso humano 2014-2021	78

Lista de gráficos

Gráfico 1. Distribución de las edades	46
Gráfico 2. Años de trabajo en la institución	50
Gráfico 3. Promedio salarial del personal intermediado de acuerdo con el cargo .	52
Gráfico 4. Proporción de la clasificación por nivel organizacional.....	54
Gráfico 5. Género y nivel organizacional jerárquico	55
Gráfico 6. Distribución de edad y nivel educativo	56
Gráfico 7. Nivel educativo y nivel organizacional.....	57
Gráfico 8. Calificación de la influencia de la intermediación en el desempeño laboral	58
Gráfico 9. Calificación de la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral	59
Gráfico 10. Calificación del clima laboral y la experiencia con el tipo de contratación	60
Gráfico 11. Calificación del clima y el reconocimiento laboral por las actividades bien hechas	62
Gráfico 12. Clima laboral y nivel de satisfacción por la atención a las sugerencias realizadas.....	64
Gráfico 13. Calificación del clima laboral y nivel de satisfacción con la relación de subordinación.....	65
Gráfico 14. Nivel de satisfacción de la estabilidad laboral en relación con el cargo laboral	68
Gráfico 15. Resultados de la escala intrínseca por proporción	73
Gráfico 16. Resultados de la escala extrínseca por proporción	74

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Proporción por género del personal intermediado	44
--	----

Resumen

Objetivo: Analizar la influencia de la intermediación laboral en la satisfacción del talento humano en salud en la ESE Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral durante el año 2021.

Método: Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. El instrumento utilizado para la recolección de la información fue la Escala General de Satisfacción creada por Peter Warr, John Cook y Toby Wall en 1979.

Resultados: De acuerdo con los resultados obtenidos al aplicar la encuesta de satisfacción, se identificó que el 20% de los trabajadores no se sienten satisfechos con las actividades que desarrollan en su trabajo. La mayor proporción la representan aquellos colaboradores que se encuentran satisfechos con su trabajo con un 49%, pero que consideran que hay aspectos que pueden mejorar. Para la calificación extrínseca se identificó que el 55% de las personas encuestadas consideran que hay aspectos de su puesto de trabajo que se podrían mejorar, para lograr una satisfacción mayor. Con lo anterior, se puede deducir que, de las 51 personas encuestadas, el 27,4% tiene un nivel de satisfacción bajo con un puntaje entre 16 y 52, el 45% con puntaje entre 53 y 70 tienen una satisfacción media con su trabajo y el 29,4% tiene una satisfacción alta con puntajes mayores a 71.

Conclusiones: La intermediación laboral presenta varias desventajas en la relación contractual para el personal intermediado, las cuales influyen considerablemente en el nivel de satisfacción del talento humano en salud; los factores más relevantes son la compensación económica y la inestabilidad laboral.

Palabras claves: Intermediación laboral, tercerización, talento humano en salud, trabajadores en misión, clima organizacional, compensación económica, empresas servicios temporales, escala general de satisfacción.

Abstract

Objective: To analyze the influence of labor intermediation on the satisfaction of Human Resources in healthcare, at the ESE Hospital San Juan de Dios, in El Carmen de Viboral, in 2021.

Method: Quantitative, descriptive and cross-sectional study. The instrument used to collect the information was the General Satisfaction Scale created by Peter Warr, John Cook and Toby Wall in 1979.

Results: According to the results obtained when applying the satisfaction survey, it was identified that 20% of the workers are not satisfied with the activities they carry out in their work. The highest proportion (49%) is represented by those employees who are satisfied with their work, but who consider that there are aspects that can be improved. For the extrinsic qualification, it was identified that 55% of those surveyed consider that there are aspects of their job that could be improved in order to achieve greater satisfaction. Taking this information into account, it can be deduced that, of the 51 surveyed participants, 27.4% have a low level of satisfaction with a score between 16 and 52; 45% with a score between 53 and 70 have an average satisfaction with their work, and 29.4% have high satisfaction with scores greater than 71.

Conclusions: Labor intermediation presents several disadvantages in the contractual relationship for the intermediated personnel, which considerably influences the level of satisfaction of Human Resources in healthcare; the most relevant factors are financial compensation and job instability.

Keywords: Labor intermediation, outsourcing, human resources in healthcare, workers on mission, organizational climate, economic compensation, temporary service companies, general satisfaction scale.

Introducción

La intermediación laboral es una forma de relación contractual, que implica la subcontratación de actividades o servicios, involucrando la vinculación indirecta de una persona física o jurídica, según la OIT. Actualmente diversas instituciones del sector salud utilizan esta forma de contratación para prestar sus servicios, por medio del uso de diferentes figuras permitidas en la normatividad, como lo son las Empresas de Servicios Temporales, las Cooperativas y Precooperativas de Trabajado Asociado y los Contratos Colectivos Sindicales.

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de analizar la influencia de la intermediación laboral en la satisfacción del talento humano en salud en la ESE Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral durante el año 2021. Por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción, basada en la Escala General de Satisfacción creada por Peter Warr, John Cook y Toby Wall en 1979.

Esta escala se compone por 15 ítems, con una calificación a cada respuesta que va de 1 a 7 puntos, las opciones de respuesta son: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. Al final se suman los puntos de cada pregunta y con base en esto se establece el nivel de satisfacción o de insatisfacción de los trabajadores.

Los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta se analizaron en el software SPSS, generando estadísticos descriptivos por variables y multivariados. El desarrollo de la investigación permitió describir las diferentes modalidades o formas de intermediación laboral, como fenómeno principal, además de indagar sobre la influencia que estas tienen en la satisfacción laboral del talento humano en salud.

Adicionalmente se pudo identificar las condiciones más significativas que influyen en la satisfacción laboral, que se define como la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Finalmente el trabajo de investigación permitió determinar el nivel de satisfacción, de acuerdo con la escala general de satisfacción.

1. Planteamiento del problema

En la actualidad empresarial, no es desconocido que gran parte del éxito de una organización va ligado a la calidad y capacidad de su talento humano, lo que implica una enorme responsabilidad y compromiso en las diferentes áreas de gestión del talento humano, que deben mantener un nivel alto de información acerca de perfiles, habilidades, valores, motivación; y también crear, desarrollar y mantener un clima organizacional adecuado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa (1).

Lo anterior no es ajeno al sector salud y al personal que lo integra. Las entidades prestadoras de servicios de salud deben tener un minucioso y especial cuidado a la hora de contratar su personal tanto administrativo como asistencial, pues de ellos dependerá el correcto funcionamiento de todos los procesos para brindar una atención con calidad, teniendo en cuenta que estas instituciones prestan un servicio con un agravante como lo es la salud y vida de las personas (2).

En el año 2005, la Organización Panamericana de la Salud realizó la Reunión Regional de los Observatorios de Recursos Humanos en Salud, donde estableció la importancia del talento humano como base del sistema. Uno de los desafíos críticos que se expusieron en el llamado a la acción de Toronto fue la necesidad de crear ambientes óptimos de trabajo entre las instituciones de salud y el personal que presta los servicios, porque estos son el contacto que tienen los pacientes con la institución y los que permiten que la prestación de los servicios de salud se realice de una forma adecuada (3).

Cada una de las personas que hace parte de la planta de personal de un hospital debe tener las capacidades, habilidades y conocimientos adecuados, y cada institución debe asegurarse de hacer debidamente la búsqueda de este talento humano; esta exploración puede darse a través de un reclutamiento interno, que consiste en ocupar una vacante mediante la promoción o ascenso del personal que ya hace parte de la institución y que cumple con todo el perfil para ocupar el cargo, o también puede hacerse una búsqueda externa que puede consistir en la publicación de las ofertas laborales por los diferentes medios de comunicación, información de alumnos que realizaron práctica profesional en el establecimiento provenientes de universidades, institutos, centros de formación técnica y otras instituciones formativas, que hayan sido bien evaluados durante su permanencia, recepción de postulaciones de postulantes que provienen del mercado laboral externo, mediante un concurso de méritos o por medio de tercerización o intermediación laboral (2).

Una problemática que se viene presentando en el mundo, en especial en América Latina, es la intermediación laboral, que se puede definir según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como la subcontratación de actividades o servicios, involucrando la vinculación indirecta de una persona física o jurídica. Además, se entiende como la transferencia por parte de una intermediadora de procesos complementarios, que no forman parte de las actividades misionales de la empresa contratante (4).

Para la legislación colombiana, de acuerdo con el Consejo de Estado, debe llamarse intermediación laboral y se entiende como el envío de trabajadores en misión, para colaborar temporalmente en el desarrollo de actividades misionales permanentes o poner en contacto los oferentes de trabajo con los demandantes de empleo (5). Según la Resolución 1072 del 2015, también se considera como aquellos procesos que un beneficiario desarrolla para obtener bienes o servicios de un proveedor, siempre y cuando cumplan con las normas laborales vigentes (6).

Este tipo de contratación surge en el país con base en las políticas económicas que vive Colombia desde los años noventa e influenciado por el convenio firmado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). A través de una reestructuración del sector salud en el año 2000, se suprimieron 80.000 cargos a nivel nacional y se liquidaron algunos hospitales. En 1999 en el sector salud había 110.000 trabajadores y de ellos, 20.000 eran contratistas que se encargaban de hacer reemplazos de vacaciones y licencias, conocidos como supernumerarios. Hoy apenas hay 45.000 trabajadores en el sector de la salud, pero de esos, solo 8000 son de carrera administrativa; otros 8.000 tienen contrato a término fijo, son trabajadores oficiales o de libre remoción, y el resto son trabajadores provisionales (7).

La intermediación laboral en Colombia es permitida desde la creación de la Ley 50 de 1990, cuando entraron a regir en Colombia las cooperativas de trabajo asociado, asociaciones, corporaciones o fundaciones (5). El Estado, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones ha permitido que se lleve a cabo dicho proceso. Las formas permitidas son mediante algunas figuras como las Cooperativas de Trabajo Asociado (CTA), las Empresas de Servicios Temporales (EST) y por Contrato Colectivo Sindical (CCS) (8), y todas están sustentadas bajo una amplia normatividad y reglamentación; unas de sus principales condiciones son la no existencia de vínculo directo o laboral con la administración de la institución principal, un carácter periódico de las actividades desarrolladas y adicionalmente que las actividades a desarrollar no puedan ser ejecutadas por el personal directo o de planta de la organización (9).

En una institución prestadora de servicios de salud, que en Colombia puede ser privada o pública, el personal administrativo o asistencial que ingresa mediante intermediación laboral presta sus servicios en equipo con el personal que está contratado directamente por la entidad (5). En la Política Nacional del Talento Humano en Salud de Colombia, se precisan las connotaciones negativas que tiene usar en exceso la contratación a través de terceros, cooperativas o contratos de prestación de servicios (10).

Esta situación puede generar, en algunos casos, afectaciones al clima organizacional por temas de competencia, por desigualdades salariales, o condiciones con el contratante, ocasionando la falta de sentido de pertenencia a un equipo o a la institución, baja productividad, incumplimiento de los objetivos, y actitudes negativas directamente relacionadas durante la prestación del servicio. La ausencia de una cultura organizacional y la falta de compromiso de muchos empleados contratados por intermediación se puede manifestar en la atención con poca calidad y a su vez afectar la economía e imagen de la institución, reflejado en pérdidas de recursos, disminución de usuarios, demandas, entre otros. Es de vital importancia que la entidad que contrata por intermediación se asegure de que los trabajadores que ingresan estén debidamente contratados, con contrato laboral legalmente constituido, y que realice de forma correcta todo el proceso de contratación ya sea por intermediación o tercerización; de no ser así, puede incurrir en problemas legales (5).

Un estudio realizado en Cali por Juan Javier Vesga (11), presenta como resultados la insatisfacción del personal contratado por las diferentes formas de intermediación y según su percepción existen grandes diferencias con respecto a los que están contratados directamente por la organización, ya que deben responder con las mismas exigencias que estos, sin percibir los mismos beneficios; esta situación los puede afectar tanto que incluso llegan a ver disminuida su calidad de vida.

De acuerdo con la Política Nacional del Talento Humano en Salud, los sistemas de salud independientemente de su estructura no estarían completos sin los profesionales de la salud, ya que estos son el corazón de las organizaciones. Las acciones y las decisiones que toma el talento humano al momento de utilizar la tecnología disponible son las que hacen posible obtener resultados positivos en salud (9). Es por la importancia que tiene el talento humano en salud que es necesario contar con los mecanismos adecuados que permitan responder de forma correcta a las necesidades y a la realidad que están viviendo estos, tomando acciones concretas que visibilicen y solucionen las dificultades que permean la labor de este recurso (12).

En la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral, una parte del talento humano en salud tiene condiciones laborales diferentes que pueden influir en su satisfacción. Para la consolidación del Plan de Desarrollo 2017-2020 de la ESE Hospital, se realizó una encuesta a la liga de usuarios y se escuchó la percepción que tienen las personas que viven aledañas a la institución; con base en esta encuesta se identificaron diferentes aspectos que deben ser mejorados, algunos de ellos son que el personal médico tiene una alta rotación y que las condiciones laborales para los empleados no son igualitarias (13).

Con base en la información recolectada en la encuesta y de un análisis interno, la ESE Hospital plantea una serie de componentes para la creación de la matriz DOFA, donde se identifican diferentes debilidades relacionadas con el talento humano en salud. Las principales debilidades que tiene la institución con respecto a los trabajadores de la salud son: Alta rotación, especialmente del personal médico, bajo sentido de pertenencia, falta de compromiso del personal en diferentes actividades, aumento del estrés laboral, alteración del clima laboral por falta de ingresos (13).

Según el Informe de Empalme, realizado por la exgerente de la ESE Hospital, Sandra Elizabeth Uribe Vélez, el 50% del personal que labora en la institución se encuentra intermediado (14). Uno de los objetivos más importantes para la ESE Hospital es lograr que su personal, especialmente el asistencial, se sienta satisfecho dentro de la organización y así disminuir la alta rotación (13).

De acuerdo con el Plan de Desarrollo 2017-2020 de la ESE, existe una alta rotación laboral, lo que termina afectando la continuidad y la calidad en la prestación de los servicios, además de grandes diferencias entre el personal de planta y el personal que se encuentra contratado bajo alguna forma de intermediación laboral. Estas formas de intermediación han generado diferencias salariales entre el personal de las mismas áreas y los intermediados a pesar de que desarrollan las mismas funciones (13). Es por esto que surge la necesidad de identificar las diferentes formas de intermediación y conocer cómo estas impactan la satisfacción laboral del talento humano que trabaja en las instituciones de salud, a través de la pregunta: **¿Cómo influyen las diferentes modalidades de intermediación laboral en la satisfacción del talento humano en salud en la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral durante el año 2021?**

2. Marco teórico

2.1 Marco Conceptual

De acuerdo con la Resolución 2021 de 2018, se puede entender la intermediación laboral como el envío de trabajadores en misión para colaborar temporalmente a empresas o instituciones en el desarrollo de sus actividades.

Desde la normatividad colombiana, las actividades de intermediación laboral pueden desarrollarse desde tres perspectivas: la primera es bajo la figura de intermediarios, los cuales contratan servicios de otras personas en beneficio y por cuenta de un empleador. La segunda corresponde a la gestión entre demandantes de empleo y oferentes, poniéndoles en contacto para la posible colocación de los primeros. La tercera corresponde al envío de trabajadores en misión para colaborar temporalmente a empresas o instituciones en el desarrollo de sus actividades, lo cual solo podrá ser desarrollado por las empresas de servicios temporales (15).

Las figuras permitidas para realizar intermediación laboral en Colombia son:

- Cooperativas de trabajo asociado (CTA): Tienen como objeto legal el desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales, con el fin de producir en común bienes, ejecutar obras o prestar servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general (15). Mediante el Decreto 2025 de 2011 en su artículo segundo se prohíbe a las instituciones públicas y privadas contratar actividades misionales permanentes con precooperativas y cooperativas de trabajo asociado.
- Empresas de servicios temporales (EST): aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador (16).

- Contrato colectivo sindical (CCS): Los sindicatos de trabajadores se clasifican así:
 - a) De empresa, si están formados por individuos de varias profesiones, oficios o especialidades, que prestan sus servicios en una misma empresa, establecimiento o institución;
 - b) De industria o por rama de actividad económica, si están formados por individuos que prestan sus servicios en varias empresas de la misma industria o rama de actividad económica;
 - c) Gremiales, si están formados por individuos de una misma profesión, oficio o especialidad;
 - d) De oficios varios, si están formados por trabajadores de diversas profesiones, disímiles o inconexas. Estos últimos sólo pueden formarse en los lugares donde no haya trabajadores de una misma actividad, profesión u oficio en número mínimo requerido para formar uno gremial, y sólo mientras subsista esta circunstancia (16).

La intermediación laboral es considerada dentro de las organizaciones como una herramienta que les permite ser más eficientes en sus procesos y así concentrarse en su razón de ser, prestando servicios con una mayor calidad; además las empresas buscan cada día ser más competitivas en el mercado a través de estrategias de innovación y es ahí donde se incurre en la utilización de las diferentes formas de intermediación para lograr las metas planeadas (17).

Las instituciones prestadoras de servicios de salud tanto públicas como privadas utilizan las diferentes modalidades de intermediación en todos los servicios prestados por la institución, ya sea personal de apoyo o misionales.

El desarrollo de las actividades misionales y operativas contribuye al logro principal de la institución, los cuales generan la cadena de valor, dentro de los cuales se encuentran los servicios de hospitalización, atención de urgencias, atención ambulatoria y laboratorio clínico. Para la ejecución de actividades administrativas y de apoyo que permite gestionar y controlar los recursos de la institución que comprende servicios destinados a la dirección, administración y acceso al público, dentro de las cuales se encuentra el área financiera, administración de documentos, mantenimiento hospitalario, aseo y desinfección, lavandería, ropería, entre otros (18).

El insumo más importante para desarrollar todas las actividades es el talento humano; sin este no sería posible que las organizaciones crecieran y mejoraran continuamente.

En salud este recurso se hace imprescindible ya que al tratarse de un servicio debe ser prestado con calidad y a través de excelentes profesionales que contribuyan al reconocimiento de la organización.

Según la Ley 1164 de 2007, el talento humano en salud es considerado como “el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud” (19).

Tomar las medidas correctas para contribuir a la solución de las problemáticas existentes, sólo puede hacerse de la mano del talento humano, ya que son estos los que conocen verdaderamente la realidad. Por esto se hace necesario conocer los niveles de satisfacción laboral de este recurso para obtener una mejor información y así actuar adecuadamente.

La satisfacción laboral es la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas (20).

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud, se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que esta última se refiere a disposiciones de conducta; es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él (21).

En cuanto a esta diferencia planteada, es posible decir que la motivación es el motor, el motivo, el por qué y para qué de la conducta. Es importante saber qué es lo que motiva al individuo. Mientras más se pueda conocer acerca de los motivos de un individuo o grupo para trabajar, más se podrá comprender su conducta y saber acerca de cómo mantener su interés, su deseo por trabajar en el mejor nivel que le es posible y en el que sea más útil a la organización (20).

La satisfacción laboral es un tema de estudio importante, que es abordado constantemente desde el campo de la psicología industrial y organizacional, ya que para la mayoría del talento humano, la satisfacción frente a sus trabajos constituye un fin último y un medio también para lograr alcanzar una satisfacción personal. La satisfacción e

insatisfacción laboral son causantes de algunas consecuencias a nivel organizacional; por este motivo, esta se vuelve una dimensión y un componente valioso para la intervención e investigación organizacional (22).

Es clave para esta investigación centrarse en una organización prestadora de servicios, más específicamente, en una institución prestadora de servicios de salud; en este tipo de instituciones, como en cualquier otra empresa u organización que se enfoque a la prestación de servicios, hay determinados factores y comportamientos del trabajador que pueden tener origen desde su satisfacción frente al cargo y funciones que desempeña, que al momento de prestar al cliente/usuario dicho servicio, va a afectar su percepción frente a la calidad del servicio y de la organización. Un claro ejemplo es la actitud del personal en el momento de brindarle atención médica a un paciente o proporcionarle atención desde el servicio al cliente, la forma de dirigirse al usuario, tono de voz, capacidad resolutive, capacidad para brindar atención a sus necesidades, entre otros, son aspectos que influyen en la forma como el paciente percibe el servicio y por ende influirá en la imagen que el mismo se creará de la institución u organización en general (22).

Otro concepto importante de analizar es la insatisfacción laboral; algunas personas por sus circunstancias personales o laborales, se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona (23).

Hay algunos factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar el empleo o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral son (22):

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.
- Escasas o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e

insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- Inadecuadas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional (23).

2.2 Marco Legal

La intermediación laboral en Colombia se encuentra respaldada bajo un amplio soporte normativo compuesto por leyes, decretos, resoluciones y sentencias que buscan garantizar que la contratación se realice de forma legal, evitando que llegue a perjudicar a los trabajadores, a través de la adopción de diferentes modalidades para asociarse. Los artículos 38 y 39 de la Constitución Política reafirman el derecho que tienen los colombianos a crear libremente asociaciones o sindicatos (24).

En 1990 se sancionó la Ley 50, la cual introdujo reformas al Código Sustantivo del Trabajo, cambiando la forma en la que se podía contratar hasta la fecha. En el artículo 71 se define la empresa de servicios temporales y en los siguientes artículos se establecen las condiciones bajo las cuales estas empresas pueden operar (16). En el año 2006 se promulgaron dos decretos, el Decreto 4588 por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado (25) y el 4369 que reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales (26), los cuales esclarecen el funcionamiento que deben tener este tipo de empresas en el territorio nacional y las prohibiciones que tienen para operar y las sanciones por las que deben responder en caso de no cumplir con sus responsabilidades.

El sector salud también se encuentra inmerso en estas formas de contratación. Se puede decir que es el resultado de la reforma que se realizó al sistema en 1993 por medio de la Ley 100, la cual generó un gran cambio en el mercado laboral del talento humano porque modificó de manera radical la forma de ver el sistema de salud en el país e influyó directamente sobre las condiciones laborales de los trabajadores de la salud (27). En su artículo 195 numeral 6, estableció que las empresas sociales de salud se rigen por el derecho privado en material contractual; otorgándoles la libertad de contratar con empresas intermediarias.

A través de la Circular 67 de 2010 expedida por la Supersalud, se presenta la intermediación en el sector salud como un medio para resolver los problemas de inequidad presentes en el acceso a los servicios de salud; todo esto por medio de las figuras de asociaciones o alianzas estratégicas (28).

Pero la intermediación también trajo consigo serias dificultades, en especial para el talento humano que vio disminuidos los beneficios con los que contaba con otras formas de contratación; también fue un problema para el país, que se encontró

con precarización del trabajo debido a los errores en la implementación de cooperativas de trabajo asociado y los contratos sindicales, por lo que en el año 2010 el Congreso sancionó la Ley de Formalización y Generación de Empleo, con el fin de vigilar la malas prácticas de la intermediación laboral. Esta Ley en su artículo 63 prohíbe la contratación de empleados misionales de la organización a través de cooperativas de trabajo asociado (29).

Posterior a la Ley 1429 de 2010, diferentes decretos modificaron su artículo 63, dando mayor claridad sobre la prohibición de contratar actividades misionales a través de cooperativas de trabajo asociado, especificando que esto solo lo podían hacer las empresas de servicios temporales. Uno de estos Decretos es el 2025 de 2011, que define lo que se considera una actividad misional y establece las sanciones a las que se incurrirá al no utilizar correctamente estas figuras (30). Otro Decreto es el 583 de 2016 que vuelve a dar claridad sobre cuáles son las formas de contratación permitidas para la intermediación de los trabajadores misionales de una organización (31).

El artículo 63 de la Ley de Formalización y Generación de Empleo generó diversas opiniones y tuvo que ser revisado en múltiples ocasiones desde su creación en 2010, por lo que el Estado publicó la Resolución 2021 de 2018 con el fin de establecer lineamientos respecto a la Inspección, Vigilancia y Control que se adelante frente al contenido del artículo 63 de la Ley 1429 de 2010, aclarando lo que ya estaba dispuesto en normas anteriores.

En el año 2011 se realizó una reforma al Sistema de Seguridad Social en Salud, a través de la Ley 1438, la cual en su artículo 59 permite que las Empresas Sociales del Estado contraten sus funciones con terceros con la condición de que estas empresas cumplan las condiciones de habilitación (32). Este artículo fue condicionado con la Sentencia C-171 de 2012 aclarando lo ya establecido en la normatividad del país, que la contratación con terceros se puede realizar en cargos que no sean permanentes en la institución; esto con el fin de garantizar al talento humano en salud mejores condiciones laborales y velando por un adecuado uso de las figuras de intermediación, las cuales son permitidas cuando no se trata de funciones permanentes o propias de la entidad, cuando son funciones que no se pueden llevar a cabo por el personal de planta o cuando se requieren ciertos conocimientos especializados (33).

La Ley Estatutaria en Salud en su artículo 18 hace referencia a la importancia de las condiciones laborales del talento humano en salud, dando la claridad que estas deben ser justas y dignas (34).

2.3 Marco Contextual

El Carmen de Viboral.

El Carmen de Viboral es un municipio del departamento de Antioquia, fundado el 13 de abril de 1752. Limita por el norte con los municipios de Marinilla, Cocorná y El Santuario, por el este con el municipio de Cocorná, por el sur con el municipio de Sonsón y por el oeste con los municipios de La Unión, La Ceja, Abejorral y Rionegro. El Carmen de Viboral es conocido como la Cuna de la cerámica artesanal, pues en el lugar hay varias fábricas productoras de cerámica.

El Carmen de Viboral cuenta con 59.416 habitantes (2018), de los cuales 34.187 pertenecen al área urbana y 25. 229 es población rural y según las cifras presentadas por el DANE del censo 2005, la composición etnográfica del municipio es:

- Mestizos & Blancos (97,2%)
- Afrocolombianos (2,8%)

Tradicionalmente la economía de El Carmen de Viboral se ha basado en la agricultura, en el comercio y en la industria cerámica.

A través de la agricultura se obtienen productos como la papa, maíz, frijol, zanahoria, yuca, tomate, lechuga, col, cebolla, mora, fresa, uchuva y otras frutas propias del clima, además de productos que no constituyen alimento tales como la cabuya y las flores convirtiéndose este último como el producto más representativo de la actividad agropecuaria y principal fuente de empleo que se halla dentro del municipio (35).

E.S.E Hospital San Juan de Dios

La E.S.E Hospital San Juan de Dios se encuentra ubicada en el municipio de El Carmen de Viboral; se configuró como E.S.E mediante la Resolución N. 20190603000082 del 29 de Octubre de 2019.

Su equipo de trabajo está conformado actualmente por 111 personas y ofrece servicios como hospitalización, consulta médica general, odontología, urgencias, laboratorio, radiología e imágenes diagnósticas, servicio farmacéutico, PYP, vacunación, ginecoobstetricia, nutrición y dietética, ultrasonido, pediatría, psicología y fisioterapia.

La institución presta sus servicios a usuarios de: Nueva EPS, Savia salud EPS, ECOOPSOS EPS, además de la Gobernación de Antioquia y a la Alcaldía de El Carmen de Viboral.

Sus valores institucionales son el respeto, la responsabilidad, la honestidad, trato humanizado y el compromiso y en su trayectoria se ha caracterizado por enfocarse en prestar servicios integrales en salud y de calidad.

La E.S.E Hospital San Juan de Dios, tiene sede principal en el Barrio Ospina ubicado en la cabecera municipal de El Carmen de Viboral (36).

3. Objetivos

3.1 General

Analizar la influencia de la intermediación laboral en la satisfacción del talento humano en salud en la ESE Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral durante el año 2021.

3.2 Específicos

- Describir las características personales, sociales y económicas del personal intermediado de la ESE Hospital San Juan de Dios durante el año 2021.
- Identificar las formas de intermediación laboral implementadas en la ESE Hospital San Juan de Dios.
- Describir las condiciones laborales que ha tenido el personal intermediado con respecto a la relación contractual.
- Determinar los niveles de satisfacción en el personal contratado bajo las modalidades de intermediación laboral de la ESE Hospital San Juan de Dios Hospital relacionado con los satisfactores que influyen en el ámbito de su trabajo.

4. Metodología

El enfoque de estudio seleccionado para la realización de esta investigación fue el cuantitativo. La perspectiva cuantitativa en un sentido general tiene como fin dar información fiable y estructurada, que permite sopesar la realidad del problema que se nos presenta, además ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de estos (37). Cabe resaltar que en este enfoque, la posibilidad y facilidad de hacer comparaciones entre las variables y diferentes aspectos del fenómeno estudiado es mucho más amplia. De una manera técnica, la investigación cuantitativa tendrá éxito de acuerdo con las condiciones en su esquema de variables - valores, y que puedan ser aplicados para producir la información que se requiere de un fenómeno o más en particular (38).

La investigación cuantitativa está orientada hacia el resultado, es objetiva, fundamentándose desde la verificación, lo confirmatorio, el reduccionismo, la inferencia y lo hipotético - deductivo (37).

Los instrumentos que hacen parte de la investigación cuantitativa apuntan a la confiabilidad y validez; la primera debe eliminar las distorsiones existentes en la aplicación del instrumento y la segunda es la relación de correspondencia entre la medición y lo medido. Los instrumentos cuantitativos son: la muestra, la escala, la encuesta cuantitativa o cuestionario de selección de alternativas (38).

4.1 Diseño de la investigación

Para la realización de la investigación que tuvo como objetivo analizar la influencia de la intermediación laboral en la satisfacción del talento humano en salud en la ESE Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral durante el año 2021, se recurrió a un diseño no experimental de corte transversal, considerando que el tema a estudiar tiene suficientes bases teóricas.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, la investigación no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar los fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos” (39). De igual manera, los autores señalan que los diseños de investigación transversales “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (39).

4.2 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo. Los estudios de tipo descriptivo tienen como propósito, describir cómo es y de qué manera se manifiesta el fenómeno en cuestión; especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; en un estudio descriptivo se seleccionan algunas variables y se describe cada una de ellas en la investigación (39). En este caso, el presente trabajo de investigación permitió describir las diferentes modalidades o formas de intermediación laboral, como fenómeno principal, además de indagar sobre la influencia que estas tienen en la satisfacción laboral del talento humano en salud, en un espacio y lugar determinado con anterioridad.

4.3 Población

La población objetivo de este estudio son los trabajadores de la ESE Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral que se encontraban contratados bajo alguna forma de intermediación laboral; se excluyeron todos aquellos trabajadores que no deseaban participar de la investigación. Según el Informe de empalme del año 2020 publicado en el portal institucional, se cuenta con 111 trabajadores, de los cuales 46 están contratados directamente por la institución y 65 se encuentran contratados bajo intermediación laboral (14).

4.4 Muestra

La muestra se define como un subconjunto de una población o grupo de personas que forman parte de una misma población, siendo esta una parte representativa (40). Se puede categorizar en dos grandes grupos: las muestras probabilísticas, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos; es un procedimiento mecánico, basado en fórmulas; y las no probabilísticas, donde la elección de los elementos de la población depende del investigador.

La muestra seleccionada estuvo conformada por todos los empleados contratados bajo intermediación laboral en el hospital de El Carmen de Viboral, por medio de la empresa CORPOSIC durante el año 2021.

Criterios de inclusión

1. Trabajadores en misión de la ESE Hospital San Juan de Dios, que durante el desarrollo de la investigación estuviesen contratados bajo alguna figura de intermediación laboral.
2. Trabajadores en misión hombres y mujeres.
3. Trabajadores en misión que acepten participar de manera voluntaria.
4. Trabajadores en misión intermediados, independientemente del cargo que ocupen en la institución.

Criterios de exclusión

1. Trabajadores en misión de la ESE Hospital San Juan de Dios que durante el desarrollo de la investigación estuviesen contratados bajo cualquier otra modalidad distinta a las figuras de intermediación laboral (vinculación directa).
2. Trabajadores en misión que no aceptaron participar de manera voluntaria.

4.5 Recolección de la información

La técnica de recolección de datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico” según Hernández, Fernández y Baptista. La información fue recolectada a través de fuentes primarias y secundarias. Principalmente por medio de la aplicación de una encuesta y la revisión de documentos suministrados por la ESE. También se consultaron otro tipo de documentos como informes de investigación, artículos académicos, informes de organismos oficiales, entre otros.

Con el objetivo de recolectar la información necesaria y contar con el apoyo de la institución y del personal directamente involucrado con el proyecto de investigación, se realizó un primer contacto con el área de Talento Humano de la institución.

Para dar respuesta a los objetivos 1 y 2 de la investigación se contó con un contacto directo con el área de Talento Humano, a través de llamadas telefónicas y plataformas de reuniones virtuales, donde se realizó una serie de conversatorios con las personas encargadas del área, que tienen conocimiento de todo el proceso en la ESE y acceso a la documentación relevante para el objeto de la investigación.

La principal herramienta para la recolección de los datos fue una encuesta de preguntas dicotómicas y precodificadas, en su mayoría, pero también se realizaron preguntas abiertas semiestructuradas, con el fin de responder de manera adecuada y suficiente a todos los objetivos de la investigación; la encuesta fue enviada a través de correo electrónico debido a la contingencia por Covid-19, a los trabajadores de la ESE. Para la realización de la encuesta se utilizó como referencia la Escala General de Satisfacción creada por Peter Warr, John Cook y Toby Wall en 1979 (41), compuesta por tres dimensiones, la general, la intrínseca y la extrínseca, que permiten medir de una mejor forma la satisfacción. Esta escala fue adaptada al español por Pérez Bilbao y Fidalgo en 1995 (42). Este instrumento cuenta con un índice de confiabilidad del 79% de acuerdo a la prueba Alfa de Cronbach. Esta encuesta fue adaptada por las investigadoras con el fin dar respuesta a los objetivos restantes de la investigación.

La Escala General de Satisfacción tiene 15 ítems, escritos de manera sencilla y de fácil comprensión, además tiene la ventaja de ser corta y de fácil aplicación. La escala cuenta con una calificación a cada respuesta que va de 1 a 7 puntos, las opciones de respuesta son: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. Al final se suman los puntos de cada pregunta y con base en esto se establece el nivel de satisfacción o de insatisfacción de los trabajadores (43).

La puntuación final va desde los 15 puntos hasta los 105, entre mayor sea la puntuación obtenida, es mayor el grado de satisfacción de los trabajadores. Esta escala representa un instrumento confiable para identificar las experiencias que los empleados tienen de las condiciones de su trabajo (43).

Se envió un consentimiento informado por medio electrónico a toda la población: previo al envío de la encuesta se les informó acerca del proyecto de investigación, con el fin de garantizar al participante la confiabilidad y buen manejo de todos los datos e información recolectada; el envío previo del consentimiento permitió llevar un control de las personas que deseaban participar en la investigación.

Los formularios a través de internet cuentan con un bajo nivel de respuesta, por lo que fue necesario considerar, analizar y minimizar el riesgo que podría tener la investigación; según estudios, enviar recordatorios a través del correo electrónico aumenta de manera sustancial la tasa de respuesta del formulario (44).

Para lograr disminuir el riesgo de la no respuesta del formulario se realizaron una serie de campañas informativas, a través de correo electrónico, que eran visualmente atractivas, se envió la información general del proyecto de investigación en un folleto

corto tipo plegable; y también se buscó el apoyo de los jefes de área para la socialización de los objetivos de la investigación con el personal de la ESE.

Debido al bajo margen de respuesta inicial y que no se logró completar la muestra establecida, se aplicó el siguiente plan de contingencia con el fin de dar continuidad al proyecto: Aplicar el instrumento en modalidad presencial, teniendo en cuenta todos los protocolos de bioseguridad, dada la emergencia sanitaria que se está viviendo.

4.6 Operacionalización de las variables

Para este estudio se utilizaron diferentes variables que permitieron explicar la relación existente entre las formas de intermediación laboral y la satisfacción del personal de la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral.

Tabla 1. Operacionalización de variables

TIPO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ÍTEMS
Nominal	Género	Característica de identificación sexual de una persona	Género del encuestado	a. Masculino b. femenino
Discreta	Edad	Años que ha vivido una persona	Edad del encuestado	a. 18-25 b. 26-33 c. 34-41 d. 42-49 e. 50-57 f. 58 o más
Nominal	Cargo laboral	Ocupación para la que fue contratado y sobre la cual cumple las actividades laborales	Cargo que desempeña en la institución	a. Médico (a) b. Enfermero (a) c. Auxiliar asistencial d. Auxiliar administrativo e. Instrumentador (a) f. Microbiólogo (a)
Nominal	Nivel educativo	Nivel de educación más alto que una persona ha terminado.	Nivel educativo actual	a. Primaria b. Bachiller c. Técnico d. Tecnología e. Profesional f. Especialización
Nominal	Figura de intermediación bajo la cual trabaja	Organización o asociación por medio de la cual tiene un vínculo con la institución donde realiza la actividad laboral	Organización o asociación bajo la cual tiene un vínculo con la institución	a. Cooperativas de trabajo asociado b. Empresas de servicios temporales c. Contrato colectivo sindical e. Otra ¿Cuál?
Continua	Años de trabajo en la institución	Periodo de tiempo transcurrido desde que inició las labores en la institución	Cantidad de tiempo laborado en la institución	a. Entre 7 meses y un año b. Entre 1 y 2 años c. Entre 2 y 3 años

				d. Entre 3 a 4 años e. 4 años o más
Nominal	Beneficios laborales	Compensaciones o bonificaciones adicionales al salario devengado	Compensaciones o bonificaciones recibidas durante el tiempo laborado	a. Si b. No
Continua	Rango salarial	Remuneración recibida por la ejecución de las actividades laborales	Valor recibido como remuneración laboral	a. \$877.803 - \$1.000.000 b. \$1.000.001 - \$1.500.000 c. \$1.500.001 - \$2.000.000 d. \$2.000.000 - \$2.500.000 e. \$2.500.001 - \$3.000.000 f. \$3.000.001 o más
Continua	Rango de horario laboral	Intervalo de tiempo diario que debe cumplir para el desarrollo de la actividad laboral	Horas diarias laborales	a. Menos de 8 horas b. 8 horas c. 12 horas d. Más de 12 horas
Nominal	Empresa intermediaria	Nombre de la organización o asociación bajo la cual se vincula a la institución	Intermediario laboral	a. Manpower b. Balboa c. CORPOSIC d. Otra
Nominal	Clima laboral	Conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan el grupo de trabajo o la institución	Nivel de ambiente laboral	a. Bueno b. Regular c. Malo

4.7 Técnicas de registro, tratamiento y análisis de datos.

La técnica que se utilizó en el procesamiento de los datos fue la estadística descriptiva que consiste en “un conjunto de procedimientos que tiene por objeto presentar masas de datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen” (45).

Para llevar a cabo la sistematización de los datos se utilizó la herramienta ofimática Office Excel, como resultado del formulario virtual de Google forms; y el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) donde se ingresaron todos los datos de manera organizada, posterior a la aplicación del instrumento definido para la recolección de datos. El uso de esta herramienta permitió a las investigadoras tener un mayor control sobre la información recolectada para su debido análisis.

Con la información recolectada, se procedió a la medición y análisis univariado generando en este caso tablas, gráficas, y las medidas de tendencia central: Moda, mediana, media en algunas variables.

Al mismo tiempo se hizo uso del análisis multivariado, con el cual se averiguó la relación existente entre varios factores. Condiciones laborales propias del talento humano bajo alguna figura de intermediación y la satisfacción laboral de los mismos dando respuesta a la pregunta y último objetivo planteado en la presente investigación. Para esto se analizó el coeficiente de correlación, tablas y gráficos cruzados.

Finalmente, como cierre de la investigación, las autoras dan las respectivas conclusiones y recomendaciones, soportadas en los hallazgos finales y procesamiento de la información recolectada.

Tabla 2. Matriz de análisis

OBJETIVOS	VARIABLES	MEDIDAS ESTADÍSTICAS	FORMAS DE PRESENTAR LA INFORMACIÓN
Describir las características personales, sociales y económicas del personal intermediado de la ESE Hospital San Juan de Dios durante el año 2021	*Género *Edad *Cargo laboral *Ocupación *Nivel educativo	Análisis univariado: medidas descriptivas y distribuciones de frecuencia	Gráficas y tablas
Identificar las formas de intermediación laboral implementadas en la ESE Hospital San Juan de Dios.	*Figura de intermediación *Empresa intermediaria	Análisis univariado: medidas descriptivas y distribuciones de frecuencia	Tablas
Describir las condiciones laborales que ha tenido el personal intermediado con respecto a la relación contractual.	*Años de trabajo en la institución *Beneficios laborales *Rango de compensación *Rango de jornada laboral *Cargo laboral	Análisis univariado: medidas descriptivas y distribuciones de frecuencia	Tablas

<p>Determinar los niveles de satisfacción en el personal contratado bajo las modalidades de intermediación laboral de la ESE Hospital San Juan de Dios relacionado con los satisfactores que influyen en el ámbito de su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Beneficios laborales *Clima laboral *Rango de compensación *Jornada laboral *Años de trabajo en la institución *Experiencia con el tipo de contrato *Diferencias en la remuneración económica *Responsabilidades asignadas 	<p>Análisis multivariado: *Coeficiente de correlación</p>	<p>Tablas y gráficas</p>
---	--	---	--------------------------

5. Consideraciones éticas

De acuerdo a la Resolución 8430 de 1993 (46), por medio de la cual se dictan todas las normas científicas, técnicas y administrativas que se deben tener en cuenta cuando se realiza investigación en salud, este proyecto se encuentra en la categoría de investigación con riesgo mínimo, ya que la información será recolectada a través de una revisión bibliográfica y de la aplicación de una encuesta a los participantes; la encuesta será un documento privado, de uso exclusivo para las investigadoras, no se tratan temas altamente sensibles para los participantes o que le induzcan a un estado de ánimo alterado; además se asegura que los datos siempre serán confidenciales y al momento de publicar los resultados no se hará alusión a los participantes de forma personal.

Sin embargo, la satisfacción laboral como tema a tratar en la investigación y en el instrumento, puede ser un tema de cuidado y tener algún nivel de sensibilidad para algunos empleados susceptibles frente a estos aspectos; en este caso específico, puede darse en el participante, una tendencia a la tristeza, al cuestionamiento de la vida laboral que lleva, a sentirse inconforme con el cargo o labores que desempeña, al estrés laboral, también algunos participantes pueden llegar a realizar comparaciones con otros compañeros de la institución y pueden llegar a desarrollar una sensación de inferioridad; estos aspectos anteriormente mencionados están contemplados como riesgos psicológicos, que en este caso podrían presentarse en el desarrollo del proyecto.

Otro tipo de riesgo que se contempla en la investigación es el laboral, los empleados de la ESE que se encuentran contratados por intermediación laboral, que son el sujeto principal de la investigación, tienen una relación de subordinación con esta y los posibles resultados de la investigación pueden reflejar las debilidades de las diferentes formas de contratación y la insatisfacción del personal, lo que puede perjudicar la estabilidad laboral de los trabajadores.

Para minimizar los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo del proyecto, las investigadoras se comprometen a custodiar de manera adecuada la información recolectada y proteger la identidad de los participantes de la investigación garantizando el anonimato de los resultados.

Trazados los posibles riesgos que conlleva el desarrollo de la presente investigación en temas o aspectos psicológicos de los participantes, las investigadoras proponen una ruta de acompañamiento y atención en crisis, originadas por el desarrollo de la encuesta, en

el caso que se hayan elaborado preguntas que despierten la sensibilidad del participante. Con la ruta planteada se le garantizará al participante lo siguiente:

- Libertad de abandonar en cualquier momento la encuesta o de saltarse preguntas que no desee responder, cuando no se sienta en plenitud o cómodo con el instrumento o se sienta susceptible.
- En caso de presentar una crisis de ansiedad, llanto o depresión, después de dar respuesta a la encuesta, se debe informar a las investigadoras, para proceder con la atención profesional de un psicólogo.

Debido a la contingencia por la pandemia provocada por la COVID-19, muchas de las actividades a desarrollar en la investigación se debieron adaptar a la modalidad virtual, según lineamientos del Gobierno Nacional; por consiguiente, se plantean dos opciones para la atención del profesional en psicología, dado el caso de que el participante presente una crisis:

- **Cita bajo modalidad virtual:** mediante una cita virtual, el psicólogo prestará su servicio y acompañamiento al participante, teniendo en cuenta que los riesgos psicológicos que se podrían desarrollar son de impacto mínimo a moderado, pueden tratarse utilizando las herramientas digitales, además será un apoyo en el caso de que el participante y/o el psicólogo no se encuentre desempeñando labores de manera presencial en la institución.
- **Cita presencial:** el profesional en psicología hará acompañamiento al participante que lo requiera, de forma presencial, dado el caso en que ambos se encuentren dentro de la institución desempeñando labores presenciales, o en el caso de que la condición del participante así lo requiera.

Para desarrollar correctamente la investigación se tendrán en cuenta diferentes principios éticos, planteados en el Informe Belmont y los que plantea la bioética, con el fin de proteger a los participantes de la investigación. Estos principios son: Autonomía, Beneficencia, No maleficencia y Justicia. Por medio de estos se garantiza lo siguiente:

- Las personas que decidan participar en la investigación lo harán de forma voluntaria y sin presiones u obligaciones de parte de las investigadoras.
- Las personas participantes darán su autorización escrita a través de un consentimiento informado entregado y explicado por las investigadoras, el cual contiene toda la información necesaria para que el participante esté informado y tenga claridad y conocimiento sobre la investigación.

- Los nombres de los participantes y la información que brindan se utilizarán de forma privada y confidencial, con fines netamente académicos.
- La persona será libre de retirarse de la investigación en el momento que lo considere pertinente o necesario.
- Las personas que cumplan con los criterios de inclusión previamente establecidos para esta investigación, tendrán iguales condiciones de ser escogidos como parte de la muestra.

6. Aspectos administrativos

6.1. Viabilidad y factibilidad.

El sitio de aplicación del proyecto es la ESE Hospital San Juan de Dios del municipio de El Carmen de Viboral donde exclusivamente se pretende dar respuesta a la investigación de cómo influyen las diferentes formas de intermediación en la satisfacción del talento humano de la institución.

A través de comunicaciones por correo electrónico con el Gerente de la institución se realiza la relación directa para desarrollar el proyecto, agendando posteriormente la reunión presencial con la Coordinadora de Talento Humano, quien otorga formalmente el aval institucional (Anexo 3). Dicha reunión se da para socializar el plan diseñado y cronograma de ejecución de las actividades.

La persona encargada de coordinar el área de Talento Humano se comprometió a aportar la información pertinente para el desarrollo de la información, relacionada con las empresas a través de las cuales se han ejecutado procesos contractuales para intermediación laboral, el estudio más reciente de clima laboral de la institución y las bases de datos disponibles de todo el personal de la institución de diferentes periodos.

Dada la situación de emergencia sanitaria mundial, las medidas de bioseguridad que se adoptaron, algunas actividades para el desarrollo del proyecto se pactaron de forma virtual; para ello en las bases de datos, la persona encargada de coordinar el área de Talento Humano proporcionó los correos electrónicos y teléfonos de cada uno de los colaboradores intermediados, tratados conforme la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.

Las condiciones de favorabilidad conseguidas para el acceso a la institución, a los datos y directamente a la relación con todo el personal intermediado, permitió a las investigadoras confirmar que el proyecto es viable permitiendo desarrollar el plan a cabalidad, teniendo en cuenta así, que el presente trabajo le aportará al hospital valiosos conocimientos que incluso den paso a opciones de mejora institucional y de ser posible a la calidad de vida de muchos colaboradores que actualmente se encuentran contratados a través de intermediación.

Para la planeación, aplicación y tabulación de la encuesta, se requiere de forma permanente el uso de redes y equipos electrónicos como computadores, impresora y celulares; adicionalmente para las encuestas que no se logren ejecutar de manera virtual

y requiera traslado a la ESE Hospital, será necesario el uso de elementos de papelería como: carpetas, hojas, lapiceros, grapadora y ganchos.

Para el transporte hacia el municipio de El Carmen de Viboral, se requiere del gasto de los pasajes desde la terminal de transporte; dicho gasto será asumido por las investigadoras en todas las ocasiones que se requiera el traslado.

La ejecución del proyecto requiere de un presupuesto aproximado de \$10.946.250 dentro de los cuales se incluye además del uso de los equipos electrónicos, redes y elementos de papelería mencionados anteriormente, el traslado, tiempo de asesoría (honorarios asumidos por la universidad) y tiempo utilizado por las tres investigadoras en los aproximadamente 8 meses de trabajo.

6.2. Cronograma

Tabla 3. Cronograma

Intermediación laboral y la satisfacción del talento humano en salud	Inicio	Terminación
1. Diseño de trabajo de grado		
1.1. Planteamiento del problema	19/02/2020	30/05/2020
1.2. Pregunta de Investigación	25/02/2020	26/03/2020
1.3. Marco teórico (marco legal- conceptual- contextual)	19/02/2020	09/06/2020
1.4. Objetivos (general y específicos)	25/03/2020	25/04/2020
1.5. Receso por pandemia	28/03/2020	20/05/2020
1.5. Metodología	10/06/2020	19/07/2020
1.6. Aspectos éticos	29/07/2020	17/08/2020
1.7. Aspectos administrativos	29/07/2020	17/08/2020
2. Transición		
2.1. Negociación de la propuesta	14/09/2020	30/10/2020
2.2. Elaborar una carta escrita dirigida al gerente de la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral especificando el tema que se aborda en la investigación	26/10/2020	26/10/2020
2.3. Aprobación del proyecto por el comité de programa	03/11/2020	06/11/2020
3. Identificar las formas de intermediación laboral implementadas en la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral		
3.1. Solicitar de forma escrita al área encargada, cuáles son las formas de intermediación que utilizan en la institución, el tiempo que llevan implementándolas y cuáles son las empresas.		

3.1.1. Estructurar el contenido de la información que se solicitará al área de Talento Humano	19/10/2020	25/10/2020
3.1.2. Redactar, imprimir y firmar el documento para enviarlo a la ESE.	26/10/2020	26/10/2020
3.2. Hacer una búsqueda bibliográfica de estudios relacionados con la intermediación laboral, que den cuenta de las formas de intermediación aplicadas en la ESE y las empresas con las que sostiene el vínculo.		
3.2.1. Elaborar una lista de palabras claves para facilitar la búsqueda de la información.	09/11/2020	10/11/2020
3.2.2. Seleccionar los buscadores bibliográficos de referencia que puedan contener información de investigaciones relacionadas con el tema tratado.	09/11/2020	10/11/2020
3.2.3. Clasificar información que contenga las formas de intermediación utilizadas en la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral	11/11/2020	13/11/2020
3.2.4. Realizar un filtro de la información encontrada, en un documento ofimático que sirva de apoyo durante la investigación.	16/11/2020	20/11/2020
3.3. Revisar los informes de gestión de la ESE que contengan información relacionada con el talento humano, específicamente de quienes se encuentran bajo intermediación.		
3.3.1. Ingresar al portal web de la ESE, en los informes de gestión descargar los documentos necesarios o pertinentes para la investigación.	10/11/2020	10/11/2020
3.3.2. Realizar de manera exhaustiva la búsqueda de la información relacionada con el talento humano y las formas de contratación bajo las cuales trabajan.	11/11/2020	13/11/2020
3.3.3. Estructurar en un documento las formas de intermediación que utiliza la institución y si existe clasificación de estas con los diferentes profesionales.	16/11/2020	20/11/2020
4. Describir las características personales, sociales y económicas del personal intermediado de la ESE Hospital San Juan de Dios durante el año 2021.		
4.1. Solicitar de manera escrita la información relacionada con el personal que se encuentra bajo intermediación y sí se clasifican por áreas o profesión.		
4.1.1. Estructurar el contenido de la información que se solicitará al área de Talento Humano	09/11/2020	13/11/2020
4.1.2. Redactar y firmar la carta para enviarla al área de Talento Humano	13/11/2020	13/11/2020
4.2. Clasificar la información obtenida sobre las características del personal intermediado		
4.2.1. Revisar los documentos suministrados por la institución.	17/11/2020	17/12/2020
4.2.2. Estructurar la información encontrada.	18/12/2020	08/01/2021
4.3. Recolectar la información relacionada con las características personales, sociales y económicas del personal mediante la aplicación de la encuesta		
4.3.1. Tabular la información recolectada en el formulario.	15/03/2021	26/03/2021
4.3.2. Categorizar la información recolectada en las preguntas del formulario.	29/03/2021	15/04/2021
4.3.3. Analizar los resultados encontrados.	15/04/2021	30/04/2021

5. Describir las condiciones laborales que ha tenido el personal intermediado con respecto a la relación contractual.		
5.1. Motivar al personal seleccionado para participar en la investigación.		
5.1.1. Establecer el primer contacto con el personal por medio del envío de un resumen de la investigación con los datos más relevantes y donde quede claro el objetivo del proyecto.	26/12/2020	19/01/2021
5.1.2. Enviar piezas gráficas digitales que den cuenta de los objetivos del proyecto.	20/01/2021	08/02/2021
5.1.3. Establecer contacto con los jefes de las diferentes áreas por medio del envío de un plegable con la información del proyecto.	08/02/2021	08/02/2021
5.2. Establecer contacto directo con el personal que participará en la investigación por medio del consentimiento informado.		
5.2.1. Enviar el consentimiento informado a todo el personal que cumpla con los criterios de inclusión.	09/02/2021	12/03/2021
5.2.2. Enviar recordatorios de forma periódica a los correos electrónicos.	16/02/2021	12/03/2021
5.3. Compartir la encuesta por el correo electrónico para que el personal seleccionado la diligencie en un tiempo establecido.		
5.3.1. Enviar la encuesta a todo el personal que cumpla con los criterios de inclusión.	09/02/2021	12/03/2021
5.3.2. Enviar recordatorios de forma periódica a los correos electrónicos.	16/02/2021	12/03/2021
5.3.3. Responder a las preguntas e inquietudes de los participantes de la investigación.	09/02/2021	12/03/2021
5.4. Recolectar las respuestas acumuladas desde el formulario de Google		
5.4.1. Tabular la información recolectada en el formulario.	15/03/2021	26/03/2021
5.4.2. Categorizar la información recolectada en las preguntas abiertas del formulario.	29/03/2021	15/04/2021
5.4.3. Analizar los resultados encontrados.	15/04/2021	30/04/2021
6. Determinar los niveles de satisfacción en el personal contratado bajo las modalidades de intermediación laboral en la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral		
6.1. Realizar la sistematización de la información acumulada en el formulario de Google sobre todas las encuestas realizadas		
6.1.1. Tabular la información recolectada en el formulario.	15/03/2021	26/03/2021
6.1.2. Categorizar la información recolectada en las preguntas del formulario.	29/03/2021	15/04/2021
6.2. Recopilar las respuestas de la encuesta relacionadas con las preguntas relacionadas con la escala general de satisfacción de Peter Warr, John Cook y Toby Wall (1979)		
6.2.1. Tabular la información recolectada en las preguntas de la escala general de satisfacción.	15/03/2021	26/03/2021
6.2.2. Identificar los niveles de satisfacción (o las categorías en las que se encuentran).	29/03/2021	15/04/2021
6.2.3. Analizar los resultados encontrados.	15/04/2021	30/04/2021

6.3. Hacer el análisis de los datos en el programa estadístico, generando las medidas de cada variable y multivariado		
6.3.1. Ingresar los datos e información recolectada en el software.	15/03/2021	26/03/2021
6.3.2. Revisar el comportamiento de cada variable y su relación con las demás.	29/03/2021	15/04/2021
6.3.3. Generar las gráficas y medidas de tendencia central.	15/04/2021	30/04/2021
6.3.4. Analizar los resultados encontrados.	15/04/2021	22/05/2021
7. Fase final		
7.1. Realizar la presentación final - sustentación	26/08/2021	26/08/2021
7.2. Entregar el trabajo de investigación a la biblioteca	27/08/2021	27/08/2021
7.3. Socializar los resultados	30/08/2021	30/08/2021

7. Resultados

La ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral, desde el año 2004 bajo los cambios originados por las reformas al sistema, inicia a implementar la contratación bajo tercerización laboral (intermediación), según el plan de desarrollo 2008-2012 (47), se muestra la progresividad de la contratación del personal (2004–2008).

Para el año 2004 se contrataron bajo esta modalidad, 3 cargos asistenciales y en el año 2005 este mismo cargo, aumentó en un 533%, adicionalmente se incluyó en esta modalidad de contratación los cargos profesionales y técnicos incrementando para el año 2008 en su respectivo orden, el 125% y 137%, tal como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 4. Comparativo del recurso humano 2004-2008

CLASIFICACIÓN DEL CARGO	No. CARGOS								
	FUNCIONARIOS DE PLANTA								
	2004	2005	% AUMENTO 2004-2005	2006	% AUMENTO 2005-2006	2007	% AUMENTO 2006-2007	2008	% AUMENTO 2007-2008
Directivo	2	3	50%	3	0%	3	0%	3	0%
Profesionales	15	13	-13%	11	-15%	10	-9%	12	20%
Asistenciales	50	46	-8%	39	-15%	35	-10%	35	0%
Técnicos	1	2	100%	2	0%	2	0%	2	0%
TOTAL E.S.E.	67	62	-7%	55	-11%	50	-9%	52	4%
DENOMINACIÓN DEL CARGO	No. CARGOS POR TERCERIZACIÓN								
Directivos	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
Profesionales	0	9	#¡DIV/0!	18	100%	24	33%	22	-8%
Asistenciales	3	19	533%	22	16%	27	23%	22	-19%
Técnicos		2	#¡DIV/0!	5	150%	6	20%	4	-33%

Total, tercerización	3	30	900%	45	50%	57	27%	48	-16%
TOTAL	70	92	31%	100	9%	107	7%	100	-7%

Fuente: Plan de desarrollo 2008-2012 RRHH E.S.E Hospital San Juan de Dios

La forma de intermediación que ha venido implementando la institución es la contratación con Empresas de Servicios Temporales (EST) dentro de las cuales se encuentra Manpower de Colombia, corporación Balboa y corporación de soluciones integrales (CORPOSIC).

Actualmente el Hospital San Juan de Dios cuenta con 111 colaboradores, de los cuales solamente el 42% es de planta, mientras que el 58% corresponde al personal intermediado a través de la EST. CORPOSIC.

Para la etapa final del presente trabajo de investigación se realizó la aplicación del instrumento planteado, lo cual tuvo una duración de 5 semanas, en las que se recopiló la información suministrada por el personal de la institución intermediado, que en total fueron 51 participantes. De acuerdo con el análisis de las variables planteadas, se obtuvieron los siguientes resultados.

7.1. Características sociodemográficas

7.1.1. Género

Del total de la población objeto de estudio, correspondiente al personal contratado bajo intermediación de todas las áreas de la institución, la mayor proporción es representada por mujeres, con un total de 74,5% equivalente a 38 mujeres y el 25,5% por 13 hombres.

Ilustración 1. Proporción por género del personal intermediado



7.1.2. Edad

La distribución de la edad permite observar que la intermediación laboral en la E.S.E. aplica para todos los rangos de edad la persona con menor edad tiene 20 años y la de mayor tiene 57 años.

Tabla 5. Cantidad por rango de edades del personal intermediado

RANGO DE EDADES	CANTIDAD	%
20-25	12	23,53%
26-31	14	27,45%
32-37	9	17,65%
38-43	7	13,73%
44-49	4	7,84%
50 o más	5	9,80%
Total	51	100%

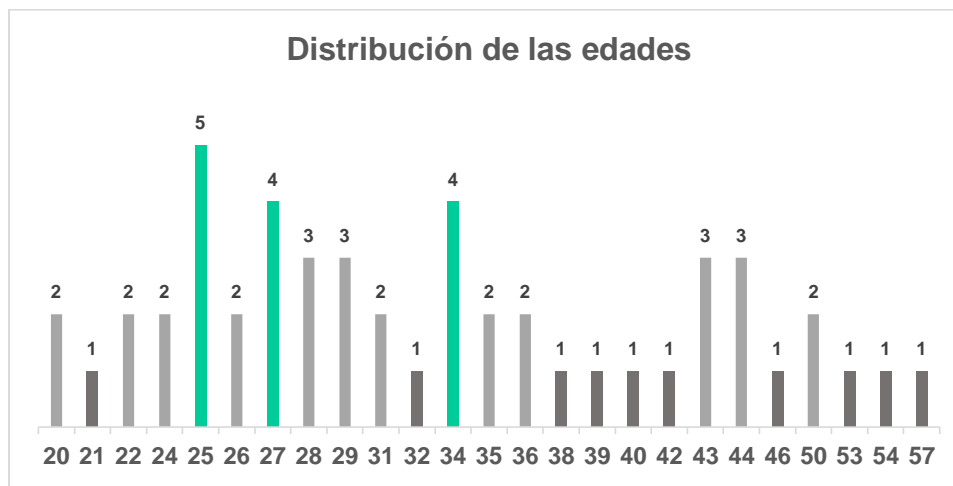
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la variable edad

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS					
	N	Mín.	Máx.	Media	
Edad	51	20	57		Error típico
N válido	51			33,35	1,345

Moda	Mediana
25	31

La edad promedio del grupo es de 34 años, resaltando además que la mitad del personal intermediado tiene 31 años o menos, predominando en este rango las personas con 25 años que representan el 9,8% de 51 personas encuestadas.

Gráfico 1. Distribución de las edades



7.1.3. Nivel educativo

El nivel educativo del personal intermediado en el hospital permitió identificar la siguiente información: El nivel técnico y profesional son los que representan la mayoría de la

población entrevistada, con un porcentaje de 25,5% cada uno. Le siguen los niveles de tecnología y bachiller con un 21,6% y 13,7% respectivamente; el que alberga menor población es el nivel de especialización con el 5,9% y es necesario tener en cuenta que estos no se encuentran contratados bajo su nivel educativo sino como profesionales. A continuación se muestra el detalle en la siguiente tabla:

Tabla 7. Proporción por nivel educativo

NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD	%
Primaria	4	7,8%
Bachiller	7	13,7%
Técnico	13	25,5%
Tecnología	11	21,6%
Profesional	13	25,5%
Especialización	3	5,9%
Total	51	100%

7.1.4. Cargo laboral institucional

Según la información recolectada, los cargos con mayor presencia de personal intermediado son: Auxiliar administrativo, que representa un 19,6% del total, seguido de Auxiliar de enfermería con un 15,6%. Entre los cargos que menos registraron personal intermediado se encuentran: APH, Asistente de contratación, Auxiliar de mantenimiento, Bacterióloga, Conductor, Ingeniera de sistemas y Fisioterapeuta, los cuales de manera individual solo representan el 2%, con 1 sola persona en el cargo. Se identificó que la mayor parte del personal intermediado actualmente en la institución corresponde al personal asistencial, es decir, el recurso principal para la prestación de los servicios de salud; lo cual, de acuerdo con la normatividad del país, está prohibido.

Tabla 8. Distribución del cargo institucional del personal intermediado

CARGO INSTITUCIONAL	CANTIDAD	%
----------------------------	-----------------	----------

APH	1	2,0%
Asistente de Contratación	1	2,0%
Auxiliar administrativo	10	19,6%
Auxiliar de enfermería	8	15,7%
Auxiliar de farmacia	2	3,9%
Auxiliar de Higiene Oral	2	3,9%
Auxiliar de mantenimiento	1	2,0%
Auxiliar de servicios generales	5	9,8%
Bacterióloga	1	2,0%
Conductor	1	2,0%
Conductor de ambulancia	3	5,9%
Fisioterapeuta	1	2,0%
Ingeniera de sistemas	1	2,0%
Jefe de enfermería	4	7,8%
Médico general	5	9,8%
Odontólogo	2	3,9%
Regente de farmacia	3	5,9%
Total	51	100%

7.2. Forma de intermediación laboral en la E.S.E.

7.2.1. Figura de intermediación

Todo el personal encuestado se encuentra contratado bajo la figura de intermediación de empresas de servicios temporales, todos se encuentran en la misma empresa dado que la institución celebró un contrato de prestación de servicios con dicha entidad para prestar

el servicio de apoyo a los procesos y subprocesos asistenciales y administrativos en salud.

Tabla 9. Figura de intermediación utilizada en la institución

FIGURA DE INTERMEDIACIÓN	CANTIDAD	%
Empresas de servicios temporales (EST)	51	100%
Cooperativas de trabajo asociado	0	0%
Contrato colectivo sindical	0	0%
Total	51	100%

7.2.2. Empresa intermediaria

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral ha contratado bajo intermediación laboral con las empresas de servicios temporales descritas en la tabla siguiente, de las cuales Corporación de Soluciones Integrales (CORPOSIC) es quien administra el 100% personal objeto de estudio de la investigación durante el año 2021.

Tabla 10. Empresa intermediaria

EMPRESA INTERMEDIARIA	CANTIDAD	%
Corporación de soluciones integrales (CORPOSIC)	51	100%
Corporación Balboa	0	0%
Manpower de Colombia	0	0%
Total	51	100%

7.3. Condiciones laborales del personal intermediado

7.3.1. Años de trabajo en la institución

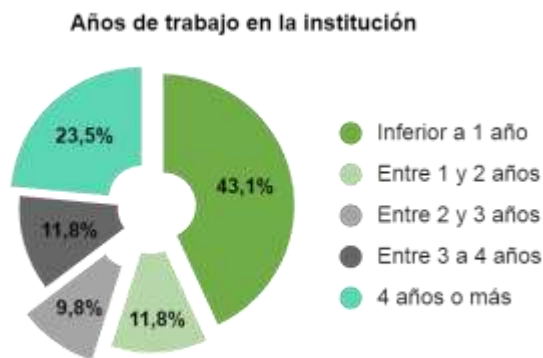
Para los años de trabajo en la institución del personal intermediado, se hizo la aclaración que no fuese solo el tiempo con la empresa intermediaria del momento, sino todo el tiempo laborado en la institución bajo intermediación sin importar la figura de intermediación o la empresa contratante, para lo cual se recopiló la siguiente información: la mayor proporción de trabajadores en misión correspondiente a un 43,1% tienen menos

de un año trabajando en la E.S.E. representando un total de 22. En segundo lugar, de mayor a menor se determinó que el 23,5% responde a 12 colaboradores que tienen 4 años o más laborando bajo dicha modalidad, el 11,8% se encuentra en tercer y cuarta posición y respectivamente corresponde al personal que lleva laborando entre 1 y 2 años y entre 3 y 4 años; la menor proporción es para quienes llevan laborando entre 2 y 3 años que sería el 9,8% correspondiente a 5 colaboradores intermediados.

Tabla 11. Proporción de años de trabajo en la institución del personal intermediado

AÑOS DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN	CANTIDAD	%
Inferior a 1 año	22	43,1%
Entre 1 y 2 años	6	11,8%
Entre 2 y 3 años	5	9,8%
Entre 3 a 4 años	6	11,8%
4 años o más	12	23,5%
Total	51	100%

Gráfico 2. Años de trabajo en la institución



7.3.2. Beneficios laborales

El 88,2% del personal contratado bajo intermediación respondió que durante su vinculación bajo esta modalidad, no ha recibido ningún tipo de beneficio laboral diferente de la remuneración económica, el 11,8% indica que si ha recibido beneficios adicionales, haciendo la aclaración que estos han sido por medio de la E.S.E. como resultado de eventos institucionales, coordinados bajo el área de talento humano.

Tabla 12. Proporción de intermediados que ha recibido o no beneficios laborales adicionales

BENEFICIOS LABORALES	CANTIDAD	%
Si	6	11,8%
No	45	88,2%
Total	51	100%

7.3.3. Rango salarial

La asignación salarial bajo contratación por la empresa de servicios temporales es proporcional al nivel de escolaridad y al puesto que tienen los trabajadores en la organización. Se observó que el personal de servicios generales y los conductores, si bien no tienen como requisito para acceder al cargo un nivel específico de escolaridad, presentan una diferencia en el rango salarial, siendo los conductores los que gozan de un mejor salario.

Tabla 13. Promedio de rango salarial para el personal intermediado

CARGO LABORAL	PROMEDIO SALARIAL
Auxiliar de servicios generales	\$ 908.526
Auxiliar de farmacia	\$ 943.263
Conductor	\$ 1.040.000
Conductor de ambulancia	\$ 1.048.800
Auxiliar de mantenimiento	\$ 1.076.400
Bacterióloga	\$ 1.210.950
Auxiliar administrativo	\$ 1.213.110
Auxiliar de enfermería	\$ 1.243.306
Auxiliar de Higiene Oral	\$ 1.250.000
APH	\$ 1.253.000

Regente de farmacia	\$	1.379.667
Ingeniera de sistemas	\$	1.934.000
Asistente de Contratación	\$	2.200.000
Médico general medio tiempo	\$	2.200.000
Jefe de enfermería	\$	2.262.500
Fisioterapeuta	\$	2.400.000
Odontólogo	\$	2.900.000
Médico general medio tiempo	\$	3.000.000
Médico general	\$	3.638.436

Gráfico 3. Promedio salarial del personal intermediado de acuerdo con el cargo



7.3.4. Rango de horario laboral

El rango de horario laboral en la institución varía de acuerdo con las áreas de trabajo; el personal que desarrolla actividades administrativas y de apoyo trabaja normalmente un turno de 8 horas al día, con turnos rotativos por semanas. Diferente del horario que debe

cumplir el personal asistencial como: Médicos, jefes de enfermería, auxiliar de enfermería quienes laboran turnos de 12 horas, jornadas rotativas y dependiendo el área de servicio.

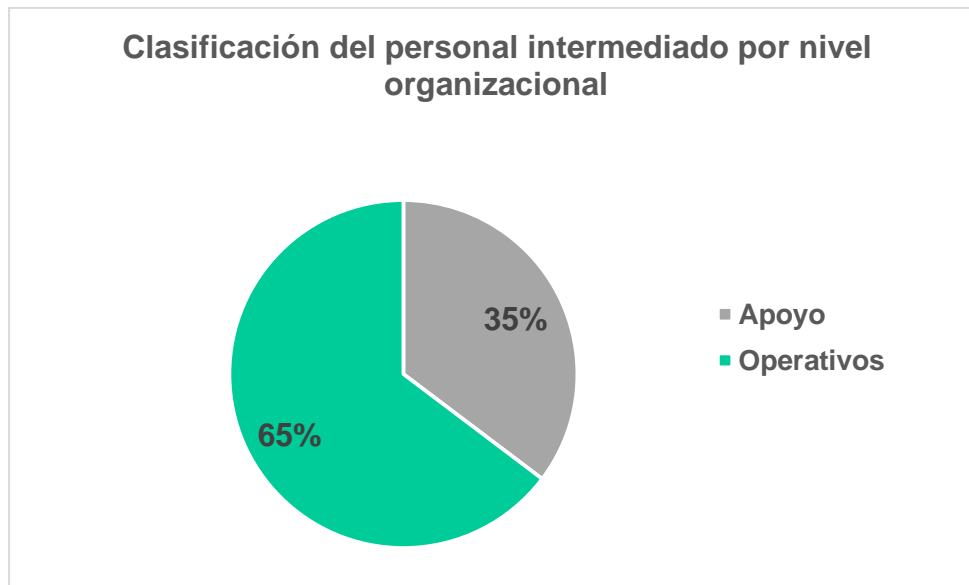
7.3.5. Clasificación por nivel organizacional

Con respecto al nivel organizacional al que pertenecen los diferentes cargos, se evidencia que la mayor parte del personal intermediado encuestado pertenece al nivel operativo, en el cual se encuentran cargos con funciones asistenciales como: Médico general, jefe de enfermería, Auxiliar de enfermería, Odontólogo, Regente de farmacia, entre otros. El personal de apoyo como: Auxiliar administrativo, Auxiliar de servicios generales, Conductor, Asistente de contratación, entre otros, representa el 35,3%, comparado con un 64,7% que representa el personal operativo, compuesto por 33 personas.

Tabla 14. Clasificación por nivel organizacional

NIVEL ORGANIZACIONAL	CANTIDAD	%
Apoyo	18	35,3%
Operativos	33	64,7%
Total	51	100%

Gráfico 4. Proporción de la clasificación por nivel organizacional

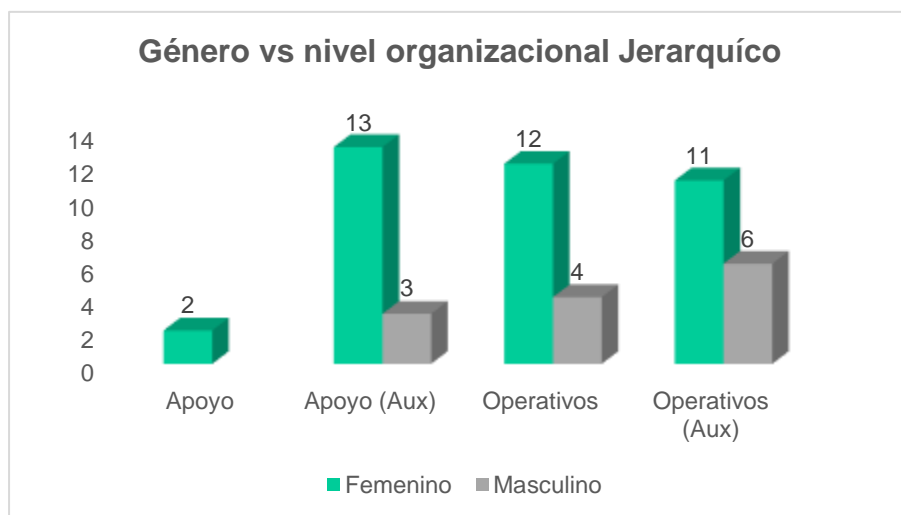


7.4. Niveles de satisfacción en el personal contratado bajo las modalidades de intermediación relacionado con los factores que influyen en el ámbito de su trabajo.

7.4.1. Género y nivel organizacional jerárquico

De acuerdo con los resultados obtenidos para la variable género y nivel organizacional de cada encuestado, es preciso indicar que en todos los niveles de la organización el género femenino es contratado en mayor proporción (75%) y en menor proporción los hombres (25%).

Gráfico 5. Género y nivel organizacional jerárquico



Predominan para este tipo de contratación con CORPOSIC, los cargos operativos, conocidos también como el personal misional de la institución, 33 personas de las cuales 17 se encuentran en el rango de auxiliares (Auxiliar de enfermería, auxiliar de farmacia, auxiliar de higiene oral, conductores de ambulancia y APH) dado que en el orden jerárquico se encuentran bajo subordinación de otro profesional, dentro de los cuales se encuentran un total de 16 incluyendo (Médicos generales, regentes de farmacia, jefes de enfermería, Odontólogos, Fisioterapeuta y Bacterióloga).

En la línea de apoyo se encuestaron 18 personas que en su mayoría desempeñan labores técnicas (Auxiliar administrativo, auxiliar de servicios generales, auxiliar de mantenimiento) en total 16 personas, en el nivel táctico 2 profesionales (Ingeniera de sistemas y la asistente de Contratación).

Adicional a lo anterior, se identificó que el género no es un factor que influya en el rango salarial que se les asigna a los trabajadores, sino que este depende únicamente del cargo que desempeñen las personas dentro de la organización, como quedó registrado en la siguiente tabla.

Tabla 15. Proporción del género en relación con el nivel organizacional

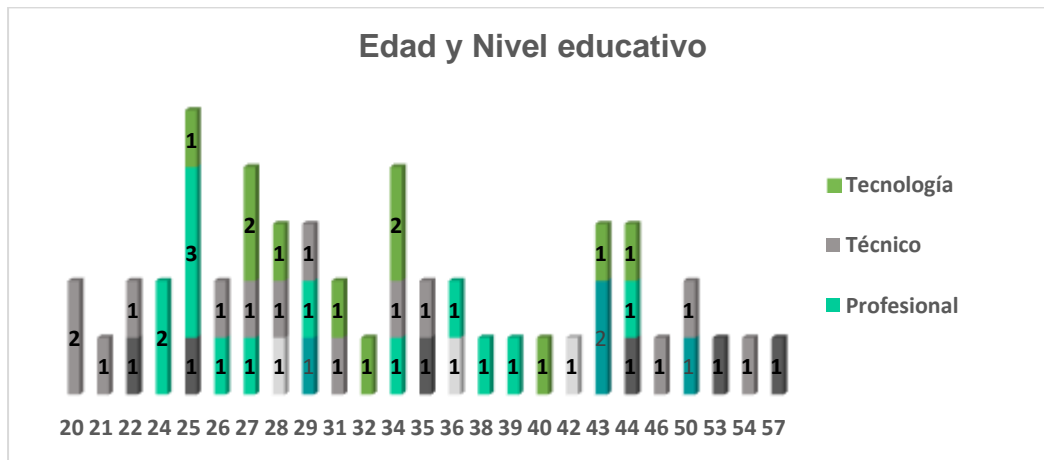
Nivel org.	Apoyo	Apoyo (Aux)	Operativos	Operativos (Aux)	Total
Femenino	2	13	12	11	38
	100%	81%	75%	65%	75%

Masculino	0	3	4	6	13
	0%	19%	25%	35%	25%
Total	2	16	16	17	51

7.4.2. Edad y Nivel educativo

Es preciso aclarar de acuerdo con las respuestas recopiladas en las encuestas, que la edad no influye en el nivel de escolaridad, dado que en todos los grupos de edad hay personal que tiene desde estudios primarios hasta especializados.

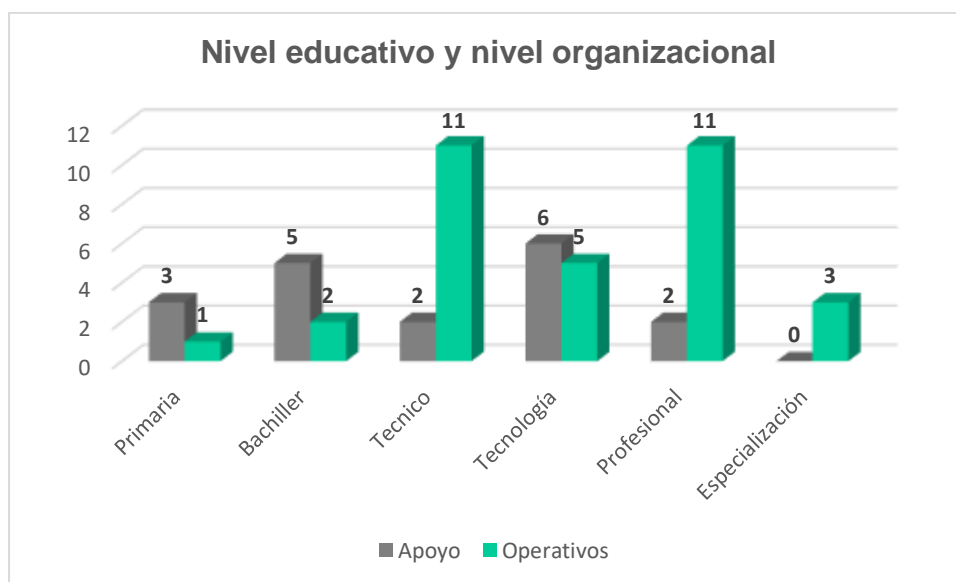
Gráfico 6. Distribución de edad y nivel educativo



7.4.3. Nivel educativo y nivel organizacional

En cuanto al nivel organizacional, cabe resaltar que en total 33 personas de las 51 entrevistadas, correspondiente a un 65% y pertenecen al nivel operativo, los cuales desempeñan labores asistenciales. Así mismo, se puede identificar que la mayoría del personal operativo se encuentra entre los niveles educativos técnico y profesional. Se hace evidente que el personal de apoyo, que son quienes realizan en su mayoría actividades adicionales no misionales y corresponde a un 35%, se encuentran 6 en nivel educativo tecnológico, 5 bachiller, 3 primaria y 2 respectivamente para profesional y técnico.

Gráfico 7. Nivel educativo y nivel organizacional



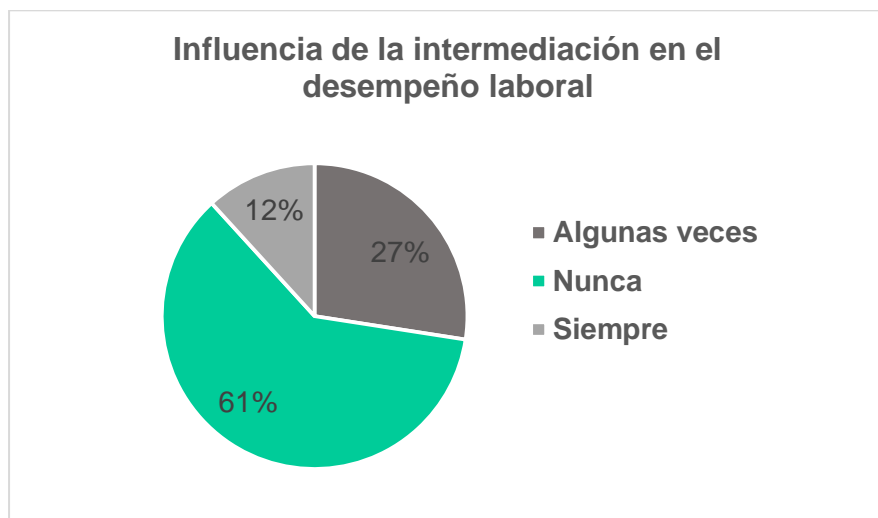
7.4.4. Influencia de la intermediación en el desempeño laboral

Adicional a lo planteado anteriormente, se puede determinar que la intermediación laboral tiene cierto nivel de influencia sobre el desempeño laboral; del total de la población objeto de estudio, el 12% manifiesta que siempre influye por la incertidumbre ante la estabilidad laboral; con un 27% se representa a quienes algunas veces ha impactado, superado entonces por el 61% que manifiesta que nunca se han sentido afectados, dado que independientemente de la forma de contratación, están en la institución para desarrollar sus compromisos por amor, convicción y ética; de esta manera se logra un buen trabajo en equipo que permite el bienestar a los usuarios que llegan al hospital.

Tabla 16. Calificación de la influencia de la intermediación en el desempeño laboral

CALIFICACIÓN DE INFLUENCIA DE INTERMEDIACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	CANTIDAD	%
Algunas veces	14	27%
Nunca	31	61%
Siempre	6	12%
Total	51	100%

Gráfico 8. Calificación de la influencia de la intermediación en el desempeño laboral



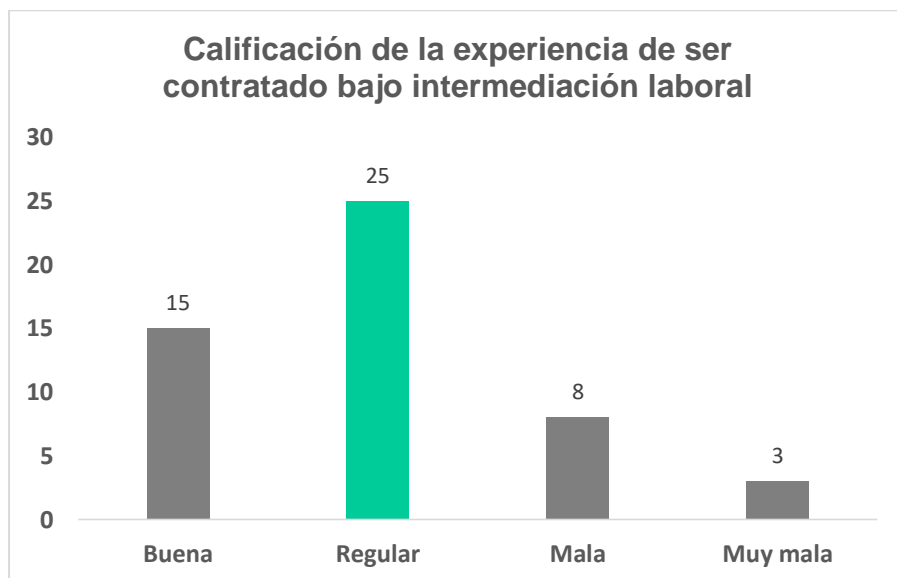
7.4.5. Calificación de la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral

Respecto a la calificación general sobre la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral que dio el personal encuestado, se evidencia lo siguiente: 15 personas la consideran como una buena experiencia, representados en un 29%; la mayoría de las personas representados con un 49% sobre el total, calificó la experiencia como regular y el 21,5 % la calificaron como mala o muy mala.

Tabla 17. Calificación de la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral

CALIFICACIÓN EXP	CANTIDAD	%
Buena	15	29%
Regular	25	49%
Mala	8	16%
Muy mala	3	6%
Total	51	100%

Gráfico 9. Calificación de la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral



7.4.6. Calificación del clima laboral y la experiencia con el tipo de contratación

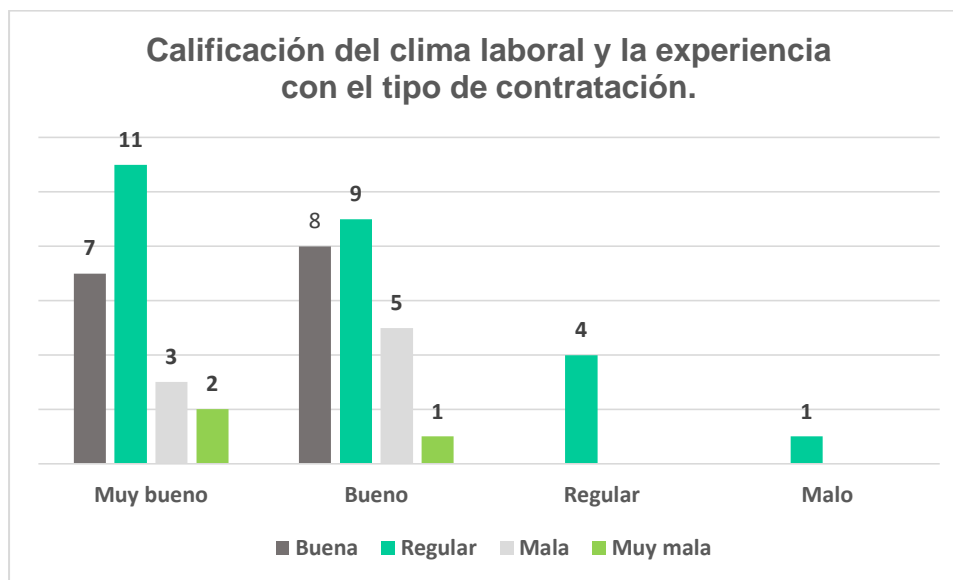
Si bien los trabajadores del Hospital consideran que la experiencia con el tipo de contratación no ha sido buena, hay aspectos como el clima organizacional que son positivos. En relación con las variables de clima laboral y experiencia al ser contratados bajo intermediación, alrededor del 90,1% de los encuestados están satisfechos con el clima laboral del Hospital, clasificando la calificación como muy buena el 45,05% y buena el 45,05%, quienes a su vez consideran como buena la experiencia con el tipo de contratación, en el orden mencionado anteriormente el 47% y 53%.

La calificación de la experiencia con el tipo de contrato obtuvo mayor respuesta en la apreciación regular, un total de 25 personas que corresponden a un 49% del total de encuestados; así mismo, en dicha calificación se obtuvo la mayor variedad de respuestas en relación con la calificación de clima laboral, quedando así: de las personas que sienten una experiencia regular, el 44% considera muy bueno el clima laboral, seguido del 36% que lo califican como bueno, 16% califican como regular y el 4% como malo.

Tabla 18. Calificación del clima laboral y la experiencia con el tipo de contratación

Clima	Experiencia	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		7	11	3	2	23
		47%	44%	38%	67%	
Bueno		8	9	5	1	23
		53%	36%	63%	33%	
Regular		0	4	0	0	4
		0%	16%	0%	0%	
Malo		0	1	0	0	1
		0%	4%	0%	0%	
Total		15	25	8	3	51

Gráfico 10. Calificación del clima laboral y la experiencia con el tipo de contratación



Si bien, las personas se encuentran contentas con el clima que tiene la organización, consideran que la experiencia con la intermediación laboral es regular, mala o muy mala. Del total de personas encuestadas, el 70,5% no están satisfechos con su tipo de contratación, debido a que no han tenido una buena experiencia en todo el tiempo que llevan contratados bajo intermediación laboral.

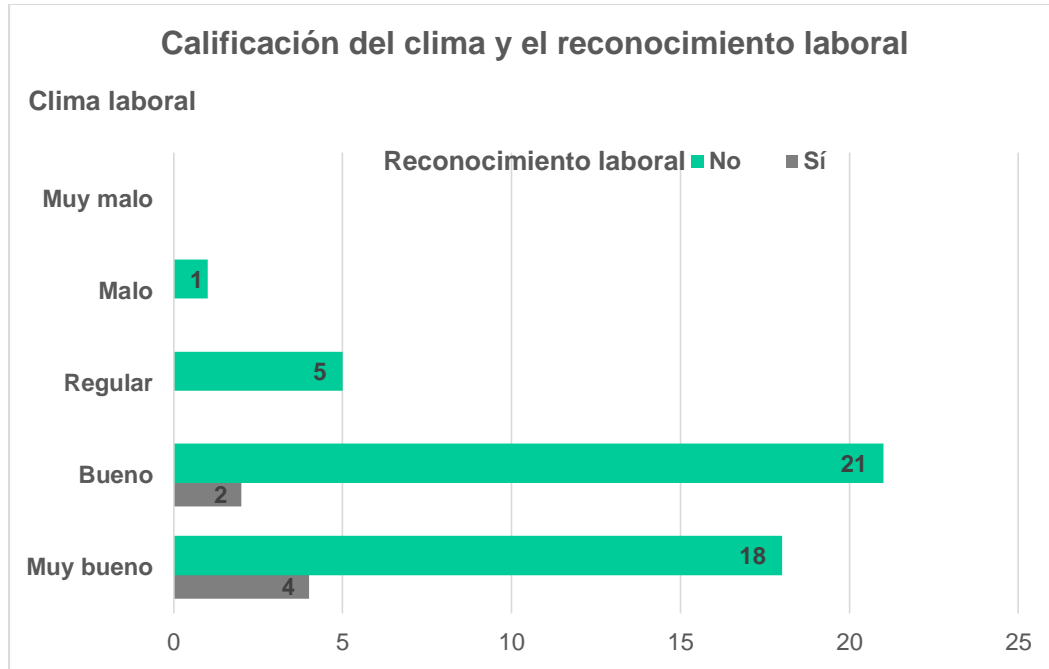
7.4.7. Calificación del clima y el reconocimiento laboral por las actividades bien hechas

La mayoría de las personas entrevistadas que calificó el clima laboral del Hospital San Juan de Dios como bueno y muy bueno, que suman un porcentaje de 90% se observa que, en cuanto al tema de haber recibido algún reconocimiento laboral por parte de la institución expresado en reconocimiento verbal o escrito al trabajo bien hecho, compensaciones, bonificaciones, entre otros, la mayoría del personal intermediado dio una respuesta negativa representado por un 88% que corresponde a 45 colaboradores, mientras que el 12% manifestó haber recibido este tipo de beneficio y a su vez se evidencia que están satisfechos con el clima laboral, como se observa en la tabla siguiente:

Tabla 19. Proporción en la calificación del clima y el reconocimiento laboral

Clima laboral	Reconocimiento laboral		
	Sí	No	Total
Muy bueno	4	18	22
	67%	40%	
Bueno	2	21	23
	33%	47%	
Regular	0	5	5
	0%	11%	
Malo	0	1	1
	0%	2%	
Muy malo	0	0	0
	0%	0%	
Total	6	45	51
% de satisfacción total	12%	88%	

Gráfico 11. Calificación del clima y el reconocimiento laboral por las actividades bien hechas



7.4.8. Clima laboral y nivel de satisfacción resultado por la atención a las sugerencias del personal

Según la calificación otorgada al clima laboral en las respuestas de la encuesta, se puede indicar que la atención a las sugerencias realizadas por los colaboradores influye de manera positiva en el ambiente laboral de la institución; el nivel de satisfacción derivado de la atención a las sugerencias es alto, un 73,8% consideran que el clima laboral es muy bueno.

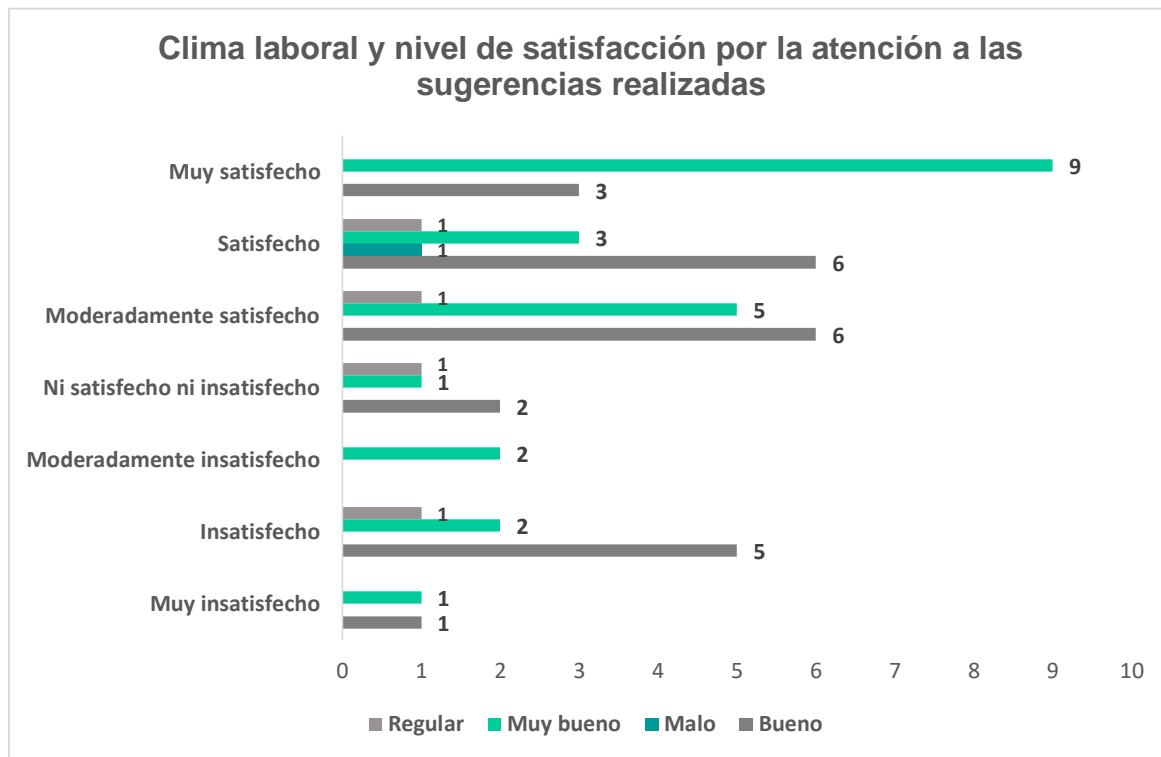
El nivel de insatisfacción es indicado por el 24% correspondiente a 12 personas que a su vez califican el ambiente laboral entre Muy bueno (5), bueno (6) y regular (1).

Tabla 20. Clima laboral y nivel de satisfacción por la atención a las sugerencias del personal

ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS DEL PERSONAL	
---	--

CLIMA LABORAL	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Muy bueno	1	2	2	1	5	3	9	23
	50%	25%	100%	25%	42%	30%	69%	
Bueno	1	5	0	2	6	6	3	23
	50%	63%	0%	50%	50%	60%	23%	
Regular	0	1	0	1	1	1		4
	0%	13%	0%	25%	8%	10%	0%	
Malo	0	0	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	
Total	2	8	2	4	12	10	13	51

Gráfico 12. Clima laboral y nivel de satisfacción por la atención a las sugerencias realizadas



7.4.9. Calificación del clima laboral y nivel de satisfacción con la relación de subordinación

Los resultados entre la calificación del clima laboral y el nivel de satisfacción de la relación de subordinación que perciben los trabajadores intermediados por CORPOSIC, muestra una tendencia positiva en ambas variables.

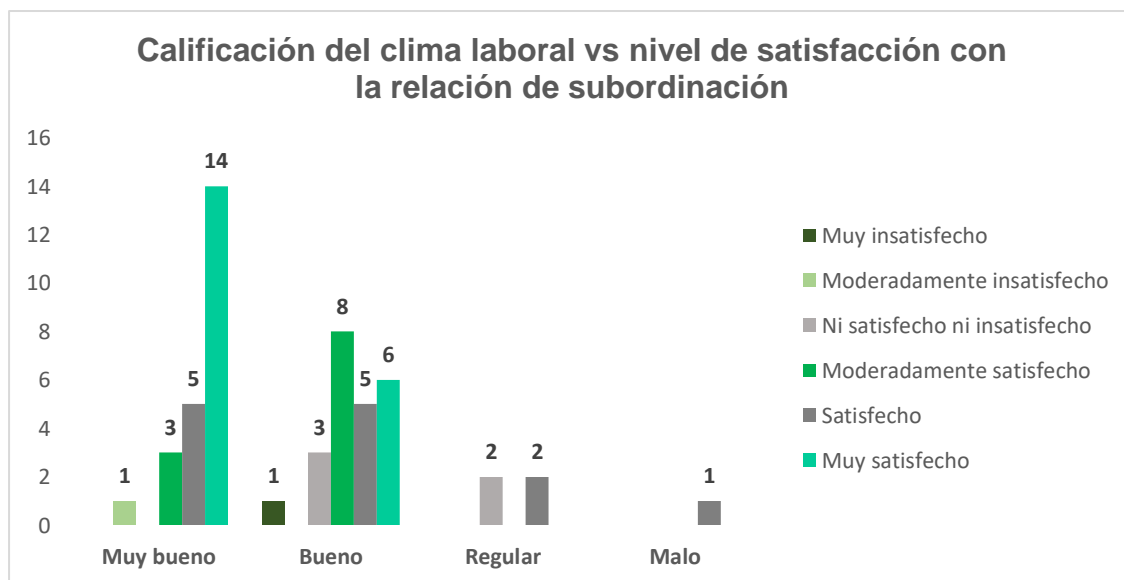
Las personas que califican el clima laboral como muy bueno, en su mayoría, equivalente al 70% se encuentran muy satisfechos con la relación de subordinación en la E.S.E. seguido del nivel satisfecho y moderadamente satisfecho, quienes califican el clima laboral como bueno, se encuentran en mayor proporción moderadamente satisfechos con la subordinación respondiendo a un 73%, seguido de los que se encuentran muy satisfechos y satisfechos.

En general, dentro de todas las valoraciones al clima laboral se podría identificar que el nivel de satisfacción que respecta a la subordinación como: muy insatisfecho, moderadamente insatisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho, fue bajo y corresponde a un 14% de todos los participantes.

Tabla 21. Calificación del clima laboral y nivel de satisfacción con la relación de subordinación

CLIMA LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN						Total
	Muy insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy bueno	0	1	0	3	5	14	23
	0%	100%	0%	27%	38%	70%	
Bueno	1	0	3	8	5	6	23
	100%	0%	60%	73%	38%	30%	
Regular	0	0	2	0	2	0	4
	0%	0%	40%	0%	15%	0%	
Malo	0	0	0	0	1	0	1
	0%	0%	0%	0%	8%	0%	
Total	1	1	5	11	13	20	51

Gráfico 13. Calificación del clima laboral y nivel de satisfacción con la relación de subordinación



7.4.10. Nivel de satisfacción de la estabilidad laboral en relación con el cargo laboral

Tabla 22. Nivel de satisfacción de la estabilidad laboral en relación con el cargo laboral

CARGO DESEMPEÑADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ESTABILIDAD LABORAL							Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
APH	0	0	0	0	0	0	1	1
%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	
Asistente de Contratación	0	0	0	0	1	0	0	1
%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	
Auxiliar administrativo	0	1	1	0	5	1	2	10
%	0%	10%	17%	0%	42%	20%	33%	
Auxiliar de enfermería	1	0	1	2	2	0	2	8
%	20%	0%	17%	29%	17%	0%	33%	
Auxiliar de farmacia	0	0	0	0	1	1	0	2
%	0%	0%	0%	0%	8%	20%	0%	
Auxiliar de Higiene Oral	0	1	1	0	0	0	0	2
%	0%	10%	17%	0%	0%	0%	0%	
Auxiliar de mantenimiento	0	1	0	0	0	0	0	1
%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	
Auxiliar de servicios generales	1	1	1	1	0	1	0	5
%	20%	10%	17%	14%	0%	20%	0%	

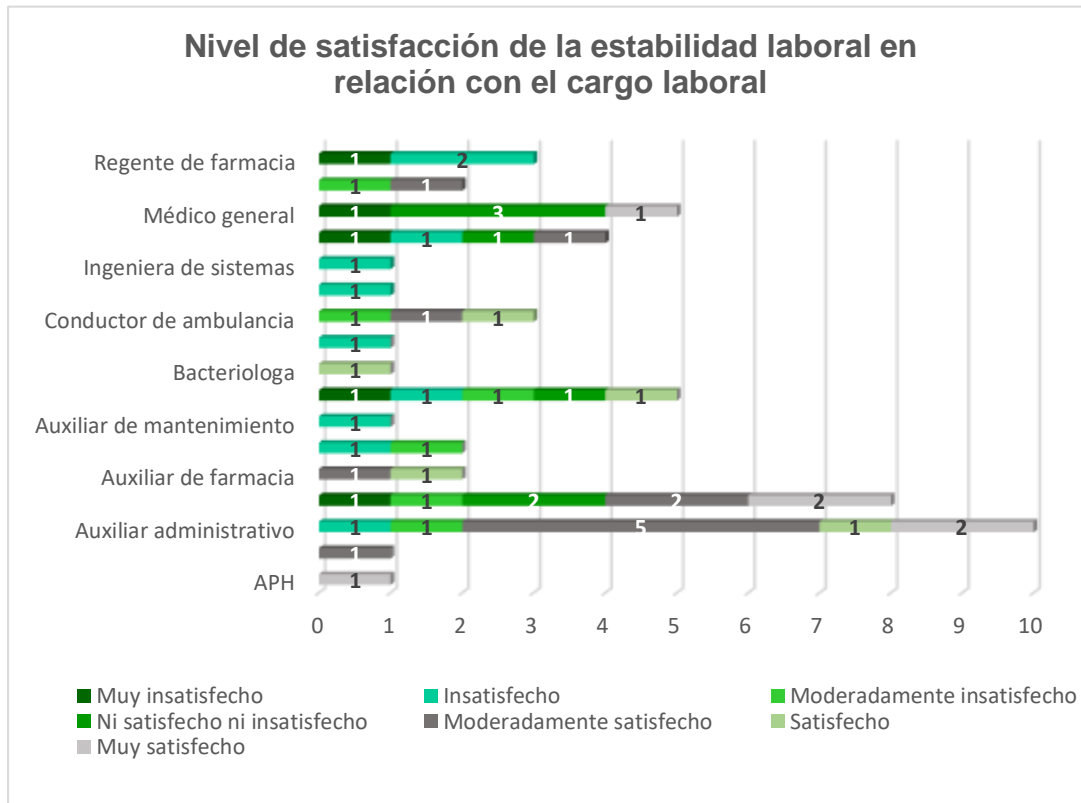
Bacterióloga	0	0	0	0	0	1	0	1
%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	
Conductor	0	1	0	0	0	0	0	1
%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	
Conductor de ambulancia	0	0	1	0	1	1	0	3
%	0%	0%	17%	0%	8%	20%	0%	
Fisioterapeuta	0	1	0	0	0	0	0	1
%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	
Ingeniera de sistemas	0	1	0	0	0	0	0	1
%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	
Jefe de enfermería	1	1	0	1	1	0	0	4
%	20%	10%	0%	14%	8%	0%	0%	
Médico general	1	0	0	3	0	0	1	5
%	20%	0%	0%	43%	0%	0%	17%	
Odontólogo	0	0	1	0	1	0	0	2
%	0%	0%	17%	0%	8%	0%	0%	
Regente de farmacia	1	2	0	0	0	0	0	3
%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	
Total	5	10	6	7	12	5	6	51
% Satisfacción del total	10%	20%	12%	14%	24%	10%	12%	

Los resultados entre el cargo que desempeñan las personas en la organización y el nivel de satisfacción con la estabilidad laboral presentan que el 45% de las personas encuestadas tienen algún grado de satisfacción con la estabilidad laboral de la que gozan en el Hospital, representando la mayor proporción el nivel de moderadamente satisfecho con el 24%, mientras que el 41% de los trabajadores se encuentran de alguna forma

insatisfechos, siendo de este total, un 20% que corresponde a insatisfecho. Las demás personas no se sienten ni satisfechas ni insatisfechas frente a esta variable representando una proporción del 14%.

Los cargos que presentan una mayor insatisfacción frente a la estabilidad laboral son los Regentes de Farmacias, Ingeniera de Sistemas, Fisioterapeuta, Conductor, Auxiliares de Higiene Oral, Auxiliar de Mantenimiento.

Gráfico 14. Nivel de satisfacción de la estabilidad laboral en relación con el cargo laboral



7.4.11. Cargo laboral, salario y género

Tabla 23. Variables Cargo laboral, salario y género

Cargo x Salario x Género	Femenino	Masculino
APH		
\$ 1.253.000	0	1
Asistente de Contratación		
\$ 2.200.000	1	0
Auxiliar administrativo		
\$ 1.100.000	4	0
\$ 1.140.000	1	0
\$ 1.144.102	1	0
\$ 1.147.000	1	0
\$ 1.150.000	0	1
\$ 1.200.000	1	0
\$ 1.950.000	0	1
Auxiliar de enfermería		
\$ 1.200.000	2	1
\$ 1.264.000	1	0
\$ 1.270.000	2	0
\$ 1.271.225	2	0
Auxiliar de farmacia		
\$ 908.526	1	0
\$ 978.000	1	0

Auxiliar de Higiene Oral		
\$ 1.250.000	2	0
Auxiliar de mantenimiento		
\$ 1.076.400	0	1
Auxiliar de servicios generales		
\$ 908.526	5	0
Bacterióloga		
\$ 1.210.950	1	0
Conductor		
\$ 1.070.000	0	1
Conductor de ambulancia		
\$ 1.000.000	0	1
\$ 1.040.000	0	1
\$ 1.076.400	0	1
Fisioterapeuta		
\$ 2.400.000	1	0
Ingeniera de sistemas		
\$ 1.934.000	1	0
Jefe de enfermería		
\$ 2.000.000	1	0
\$ 2.200.000	1	0
\$ 2.400.000	1	0
\$ 2.450.000		1
Médico general		

\$ 2.200.000	1	0
\$ 2.215.308	0	1
\$ 3.000.000	1	0
\$ 4.300.000	0	1
\$ 4.400.000	1	0
Odontólogo		
2900000	1	1
Regente de farmacia		
1350000	1	0
1389000	1	0
1400000	1	0
Total	38	13

Se identificó que el género no es un factor que influya en el rango salarial que se les asigna a los trabajadores, sino que este depende únicamente del cargo que desempeñen las personas dentro de la organización y este es determinado en gran mayoría por su nivel académico excepto el cargo de servicios generales, conductor y conductor de ambulancia, como quedó registrado en la tabla anterior.

7.4.12. Escala de Satisfacción General

Dimensión intrínseca.

La dimensión o motivación intrínseca hace referencia a aquellas actividades, tareas, labores, pasatiempos, etc., que se llevan a cabo a partir de una necesidad, interés, curiosidad o por disfrute propio; es decir, cuando realizamos alguna actividad por deseo y voluntad, sin ninguna obligación o fuerza exterior.

La motivación intrínseca desde lo laboral también puede ser entendida como el significado que tiene para cada persona realizar un determinado trabajo y cómo se estimula la vida profesional dentro de la organización, de acuerdo con las necesidades e intereses particulares.

Dimensión extrínseca.

La motivación extrínseca obedece a los factores externos que impulsan a una persona a llevar a cabo determinada actividad o trabajo, por ejemplo: la presión social, miedo a ser sancionados o castigados, recompensas económicas, políticas organizacionales...

Para la tabulación y análisis de la información recolectada en la escala de satisfacción de las dimensiones intrínseca y extrínseca se utilizaron las siguientes categorías teniendo en cuenta la adaptación de Warr, Cook y Wall (1978):

La puntuación fue determinada según la sumatoria de la calificación (de 1 a 7) que cada participante dio en los 6 ítems contenidos en la encuesta por cada dimensión.

Tabla 24. Escala de satisfacción intrínseca por puntaje

Escala intrínseca	Puntaje
No estás satisfecho con lo que haces en tu trabajo	7 - 20
Te gusta lo que haces, pero podría mejorar	21 - 35
Te gusta y estás satisfecho con lo que haces en tu trabajo.	36 - 49

Tabla 25. Escala de satisfacción extrínseca por puntaje

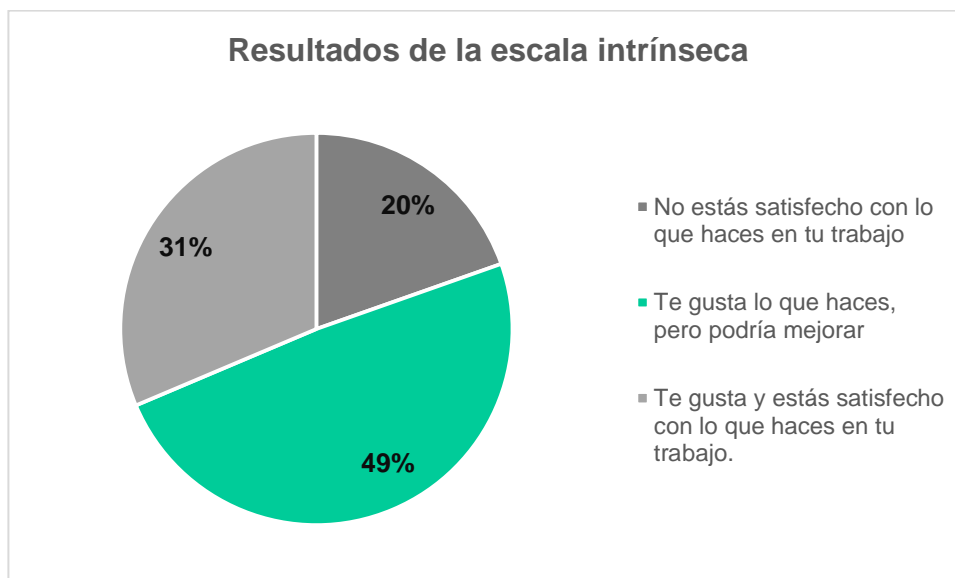
Escala extrínseca	Puntaje
No estás satisfecho con las condiciones de tu puesto de trabajo.	8 - 18
Te gusta tu puesto de trabajo, pero podría mejorar	19 - 32
Te gusta y estás satisfecho con las condiciones de tu trabajo	33 - 56

Resumen de resultados por escala

Tabla 26. Puntajes obtenidos en la categoría satisfacción intrínseca

Categorías satisfacción intrínseca	Puntajes obtenidos
No estás satisfecho con lo que haces en tu trabajo	10
Te gusta lo que haces, pero podría mejorar	25
Te gusta y estás satisfecho con lo que haces en tu trabajo.	16
Total	51

Gráfico 15. Resultados de la escala intrínseca por proporción

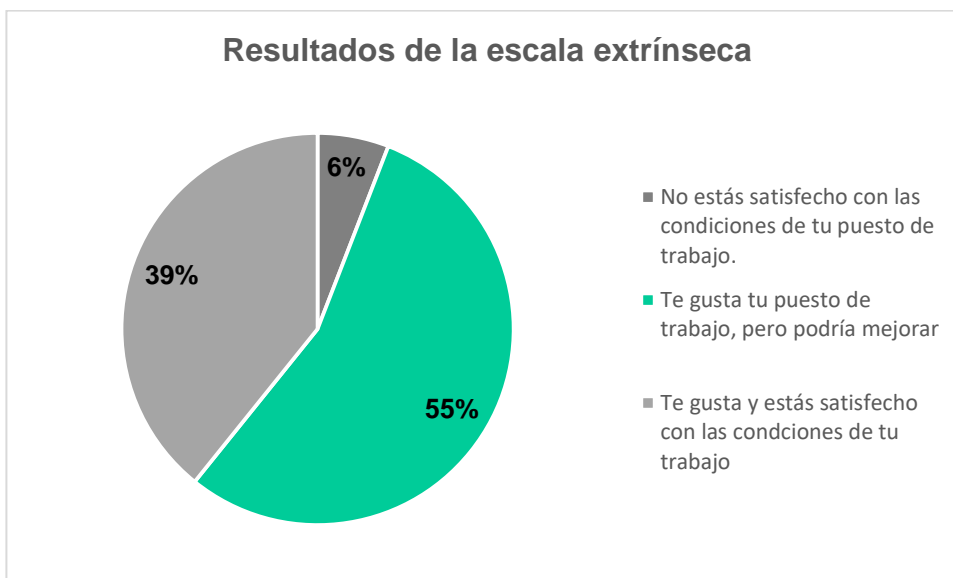


De acuerdo con los resultados obtenidos al aplicar la encuesta de satisfacción, se identificó que el 20% de los trabajadores no se sienten satisfechos con las actividades que desarrollan en su trabajo. La mayor proporción la representan aquellos colaboradores que se encuentran satisfechos con su trabajo con un 49%, pero que consideran que hay aspectos que pueden mejorar.

Tabla 27. Puntajes obtenidos en la categoría satisfacción extrínseca

Categorías satisfacción extrínseca	Puntajes obtenidos
No estás satisfecho con las condiciones de tu puesto de trabajo.	3
Te gusta tu puesto de trabajo, pero podría mejorar	28
Te gusta y estás satisfecho con las condiciones de tu trabajo	20
Total	51

Gráfico 16. Resultados de la escala extrínseca por proporción



Para la calificación extrínseca se identificó que el 55% de las personas encuestadas consideran que hay aspectos de su puesto de trabajo que se podrían mejorar, para lograr una satisfacción mayor.

Resumen resultados escala general.

Finalmente, para obtener los resultados de la escala general de satisfacción se realiza la sumatoria del puntaje de la escala intrínseca y extrínseca de cada participante; la escala general tiene una calificación entre 15 y 105, que indican el nivel de satisfacción, de menor a mayor calificación, es decir, a mayor puntaje, mayor el nivel de satisfacción.

Tabla 28. Resultados obtenidos escala general de satisfacción

Escala general de satisfacción	Puntajes obtenidos
Nivel de satisfacción bajo	14
Nivel de satisfacción intermedia	22
Nivel de satisfacción alto	15
Total	51

Con lo anterior, se puede deducir que, de las 51 personas encuestadas, el 27,4% tiene un nivel de satisfacción bajo con un puntaje entre 16 y 52, el 45% con puntaje entre 53 y 70 tienen una satisfacción media con su trabajo y el 29,4% tiene una satisfacción alta con puntajes mayores a 71.

Coeficiente de correlación entre las variables cruzadas

Luego de analizar las variables bajo la matriz de correlación, se determinó lo siguiente:

Las variables representadas en la tabla 13 cargo laboral y rango salarial, son las que presentan mayor nivel de correlación significativa positiva alta con una significancia $\leq 0,05$ y $r=0,78$, lo que indica que el rango salarial depende del cargo laboral y entre mayor nivel tenga así mismo se reflejará la remuneración económica.

El gráfico 7 muestra el comportamiento de las variables nivel educativo y nivel organizacional que muestran una correlación $r=0,526$ con una significancia $\leq 0,05$ destacando una relación moderada positiva, indicando que el nivel organizacional que ocupan los colaboradores está medianamente relacionado con el nivel educativo, así mismo con la clasificación del nivel organizacional en todos los niveles.

Las variables nivel organizacional y cargo laboral con una significancia $\leq 0,05$ y correlación $r=0,490$ arrojan una relación moderada positiva y refleja que el nivel organizacional depende del cargo laboral que desempeña cada colaborador en la empresa.

Con respecto al análisis de las variables (Cargo laboral - Estabilidad laboral), (Clima laboral -Relación de subordinación), (Clima laboral - Reconocimiento laboral), (Clima laboral – Experiencia con el tipo de contrato), (Clima laboral - Sugerencias atendidas), (Cargo laboral - Años de trabajo en la institución), (Edad - Nivel educativo) su significancia fue $> 0,05$, por lo que no existe ningún tipo de asociación entre estas.

Tabla 29. Correlación entre las variables

Variable 1	Variable 2	Resultado prueba Sig. asintótica (bilateral)	r
Cargo laboral	Rango salarial	0	0,780
Cargo laboral	Nivel organizacional	0	-0,490

Cargo laboral	Estabilidad laboral	0,770	-0,42
Clima laboral	Relación de subordinación	0,381	0,125
Clima laboral	Reconocimiento laboral	0,874	0,023
Clima laboral	Experiencia con el tipo de contrato	0,938	-0,011
Clima laboral	Sugerencias atendidas	0,471	0,103
Cargo laboral	Años de trabajo en la institución	0,364	-0,130
Edad	Nivel educativo	0,106	-0,229
Nivel educativo	Nivel organizacional	0	-0,526
Género	Rango salarial	0,389	-0,123
Género	Nivel organizacional (Jerarquía)	0,917	-0,015

8. Discusión

El género femenino dentro del grupo de colaboradores contratados bajo intermediación es el más representativo en todas las áreas tanto administrativas como asistenciales, representados en su mayoría por un rango de edades de 26 a 36 años, lo cual permite relacionarlo con los niveles de estudio requeridos para los cargos a desempeñar en el hospital y el tiempo académico requerido para ello. El nivel de estudio técnico en la institución es requerido para los auxiliares de enfermería, de farmacia e higiene oral y algunos administrativos, estos a su vez, con los de nivel profesional presentan la mayor proporción de todo el personal contratado por la EST.

La contratación por intermediación ha sido una oportunidad para ingresar al mundo laboral según las experiencias expuestas por los encuestados, dado que en el municipio a veces es muy difícil ingresar al mercado laboral, por la falta de oportunidad y poca experiencia. Esta situación es la que ha permitido que siempre esté ingresando nuevo personal a la institución sin tener muy en cuenta las condiciones laborales ofertadas por las intermediarias de servicio.

La forma de intermediación que ha venido implementando la institución es la contratación con Empresas de Servicios Temporales (EST), siendo la Corporación Balboa y CORPOSIC con quienes en los últimos años ha tenido una relación contractual, con el fin de prestar el servicio de apoyo a los procesos y subprocesos asistenciales y administrativos en salud.

Actualmente el Hospital San Juan de Dios cuenta con 111 colaboradores, de los cuales solamente el 42% es de planta, mientras que el 58% corresponde al personal intermediado a través de la EST. CORPOSIC.

De acuerdo con la información compartida por la institución, se logró identificar que en el transcurso de los años hubo un aumento significativo en la modalidad de contratación; de acuerdo con el Plan de Desarrollo 2008-2012 (47), según el Centro de Investigación Económica y Social, en su Informe Mensual de Mercado Laboral (48), eso se debe a que el país se encuentra en un proceso de disminución del desempleo y busca mejorar su competitividad a nivel internacional, por lo que se han permitido nuevas figuras en las relaciones contractuales.

El Hospital inició la intermediación en el año 2004 con 3 cargos asistenciales. De acuerdo con las bases de datos proporcionadas por el área de Gestión Humana de

la ESE, se determinó el aumento anual en este tipo de contratación, resumida en la siguiente tabla de variaciones.

Tabla 30. Comparativo del recurso humano 2014-2021

FUNCIONARIOS DE PLANTA															
DENOMINACIÓN DEL CARGO	2014	2015	% 2014-2015	2016	% 2015-2016	2017	% 2016-2017	2018	% 2017-2018	2019	% 2018-2019	2020	% 2019-2020	2021	% 2020-2021
Asistencial	32	32	0,0%	32	0%	31	-3%	31	0%	34	10%	33	-3%	33	0%
Directivo	3	3	0,0%	3	0%	3	0%	3	0%	3	0%	8	167%	4	-50%
Profesional	1	1	0,0%	1	0%	1	0%	1	0%	1	0%	2	100%	1	-50%
Técnico	10	11	10,0%	11	0%	10	-9%	8	-20%	8	0%	10	25%	8	-20%
Total	46	47	2,2%	47	0%	45	-4%	43	-4%	46	7%	53	15%	46	-13%
MANPOWER															
DENOMINACIÓN DEL CARGO	2014	2015	% 2014-2015	2016	% 2015-2016	2017	% 2016-2017	2018	% 2017-2018	2019	% 2018-2019	2020	% 2019-2020	2021	% 2020-2021
Asistencial	39	37	-5,1%	36	-3%	5	-86%	3	-40%	2					
Profesional	3	4	33,3%	3	-25%	1	-67%		-100%						
Técnico	14	14	0,0%	11	-21%	2	-82%		-100%						
Total	56	55	-1,8%	50	-9%	8	-84%	3	-63%	2					
BALBOA															
DENOMINACIÓN DEL CARGO	2014	2015	% 2014-2015	2016	% 2015-2016	2017	% 2016-2017	2018	% 2017-2018	2019	% 2018-2019	2020	% 2019-2020	2021	% 2020-2021
Asistencial						33		32	-3%	37	16%	30	-19%		
Profesional						2		2	0%	2	0%	3	50%		
Técnico						15		17	13%	18	6%	17	-6%		
Total						50		51	2%	57	12%	50	-12%		
CORPOSIC															
DENOMINACIÓN DEL CARGO	2014	2015	% 2014-2015	2016	% 2015-2016	2017	% 2016-2017	2018	% 2017-2018	2019	% 2018-2019	2020	% 2019-2020	2021	% 2020-2021
Asistencial												44		37	-16%
Profesional												8		4	-50%
Técnico												26		24	-8%
Total												78		65	-17%

La ESE ha venido trabajando en la inclusión de los trabajadores intermediados a su equipo de planta con el fin de garantizarles mejores condiciones laborales. En el Plan de Desarrollo 2017-2020 (13), la institución identificó grandes diferencias salariales entre el personal tercerizado y de planta de las mismas áreas, lo que contribuía a una alta rotación del personal y a la pérdida de la credibilidad de los usuarios frente a la ESE.

El personal intermediado de la ESE Hospital San Juan de Dios, que en su mayoría ocupan cargos de nivel asistencial u operativos (gráfica 4), de manera general cuenta con buenas condiciones laborales; en lo relacionado a la seguridad social (pensión, salud y riesgos laborales), estas son cubiertas por la EST. CORPOSIC, según dicta la normatividad, también gozan de un buen clima laboral, son tratados por los superiores de la institución y por sus compañeros de planta de forma igualitaria y no existe un trato particular por estar contratado bajo intermediación.

Sin embargo, se lograron identificar de forma puntual, algunas desventajas que presenta el personal intermediado en su relación contractual, comparado con el personal de planta. Lo primero es que a pesar de que cuentan con las prestaciones correspondientes, como se mencionó anteriormente, los trabajadores bajo intermediación no perciben bonificaciones ni primas adicionales, que si recibe el personal de planta. Por otra parte, con respecto a las vacaciones anuales remuneradas, tampoco está contemplado como un beneficio para el personal intermediado, ya que al igual que con las primas adicionales, al no cumplir con el año civil y verse interrumpido el tiempo laborado, no son causantes de este derecho. Cabe aclarar que se les deben pagar vacaciones de manera proporcional al tiempo laborado, pero no son disfrutadas (49).

Otro aspecto importante es la falta de estabilidad laboral. A diferencia del personal de planta, los trabajadores bajo intermediación no tienen certeza sobre la continuación del contrato laboral, sumado a que los contratos generalmente son por períodos cortos, lo cual representa un factor determinante para la alta rotación del personal en la institución.

Por último, existen grandes diferencias en cuanto al factor salario. La remuneración o pago por el trabajo realizado que percibe el personal intermediado suele ser menor a lo devengado por el personal de planta, a pesar de desempeñar los mismos cargos y las mismas tareas, lo cual pone en evidencia una falta a la igualdad en las condiciones laborales y en los derechos que tienen como empleados. A lo anterior

se debe agregar la impuntualidad en los pagos del salario correspondiente, debido a que el pago lo realiza la EST CORPOSIC y no el hospital directamente.

Todo lo mencionado anteriormente, son aspectos muy relevantes y que influyen de manera importante en la satisfacción laboral del personal intermediado en la institución, lo que puede afectar en el mediano y largo plazo el rendimiento de los empleados y del hospital.

Es preciso determinar entonces que la intermediación laboral en la institución pública ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral durante el año 2021 ha influido desde diferentes aspectos en la satisfacción del talento humano, pero es necesario destacar que la unanimidad en el trato al personal de toda la institución, por parte de sus directivos, especialmente del área de gestión humana, ha permitido mantener la calificación del clima organizacional con buena percepción ante todas las personas que se encuentran contratadas por la EST. CORPOSIC.

Según la OIT, dentro de la definición de la subcontratación de servicios no incluye bajo esta modalidad la contratación de personal para actividades misionales, dado que esta debería aplicarse exclusivamente para cargos o actividades de forma temporal, aunque no hay un tiempo explícito para dicha temporalidad (4).

CORPOSIC en conjunto con el hospital incumple con esta directriz internacional y con las dictadas a nivel nacional, porque aunque la figura de intermediación permita a muchas personas ingresar al campo laboral, no debería contratarse ninguno de los cargos que se denominan como operativos en el mapa de procesos de la ESE actualizado hasta julio del 2014, donde clasifica el proceso de gestión integral en salud y comprende médicos, jefes y auxiliares de enfermería, odontólogos, APH y regentes de farmacia.

Este es el personal misional que debe ser parte integral de la planta de empleados, de tal manera que haya permanencia y buenas garantías laborales para ellos, disminuyendo así la alta rotación de personal que genera bajos niveles de credibilidad desde los usuarios, tal como expone el plan de desarrollo institucional 2017-2020 (13).

Adicional a esto, la Escala de Satisfacción Laboral es un instrumento que toma como base la teoría de Herzberg según la cual (42), los factores que afectan la satisfacción laboral se pueden agrupar en dos categorías. De estos, el reto más grande para la ESE radica en el mejoramiento de las condiciones laborales

intrínsecas relacionada con los factores motivacionales (reconocimiento, logros, responsabilidades, desafíos laborales, etc.) que tienen efectos positivos en la satisfacción del trabajador si se gestiona a través de buenos escenarios contractuales. El personal que no tiene contratación directa no cuenta siempre con la posibilidad de obtener un reconocimiento ante una actividad o labor realizada, o recibir de manera oportuna la retroalimentación en el cumplimiento de sus funciones. Estas son una de las variables más representativas dentro de dicho segmento de la escala.

En el segmento extrínseco relacionado con los factores higiénicos como (condiciones de trabajo, políticas y prácticas administrativas, salario y beneficios sociales, seguridad ocupacional, supervisión y relaciones con los compañeros de trabajo, etc.) que tienen un efecto negativo en la satisfacción laboral, cuestionado especialmente desde las variables estabilidad laboral y salario donde los colaboradores hacen claridad sobre las diferencias con los empleados que el hospital tiene contratados como planta de trabajadores y se resalta las desventajas laborales al tener menos beneficios y contratos por cortos periodos.

Este modelo supone que, dado que ambos factores son independientes, una mejora de los aspectos higiénicos del trabajo implica un aumento en la satisfacción laboral y que un decremento en los aspectos motivacionales podría o no disminuir la motivación.

La unión de los puntajes de ambas escalas permite aclarar que el nivel de satisfacción laboral del personal subcontratado por CORPOSIC para la ESE San Juan de Dios se determina como satisfacción intermedia de acuerdo con los puntajes definidos en la escala general de satisfacción laboral y que los factores que proporcionan este rango, se pueden mejorar a través de mejores condiciones laborales.

9. Conclusiones

La intermediación laboral es una figura económica-administrativa que se viene implementando con mayor frecuencia en las instituciones de salud del país. La ESE Hospital San Juan de Dios no es ajena a esta realidad. Desde el año 2004 inició la contratación del personal bajo esta modalidad, la cual presenta varias desventajas en la relación contractual para el personal intermediado y se identificó que diversos factores de dicha forma de contratación influyen considerablemente en el nivel de satisfacción del talento humano.

El personal intermediado tiene menores beneficios en cuanto a las prestaciones económicas debido a la relación contractual, situación que afecta el bienestar personal en relación con el ámbito laboral. Los principales factores que determinan la insatisfacción son la compensación económica y la inestabilidad laboral. Específicamente los cargos del nivel profesional son quienes reflejan un mayor nivel de insatisfacción frente al tipo de contratación, debido a las altas expectativas laborales derivadas de su recorrido académico. El 49% de las personas encuestadas consideran que la experiencia al ser contratados bajo intermediación laboral es regular, lo que refleja una alta proporción del personal intermediado que considera que podrían tener mejores condiciones laborales.

Otro hallazgo relevante es que la subcontratación produce una alta rotación, especialmente del personal asistencial, esto influye en la percepción de los usuarios frente a la credibilidad en la institución; de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, el 39% de los encuestados consideran que esta forma de contratación tiene influencia en el desempeño laboral de estos, afectando el desarrollo de su trabajo. Además, tener una empresa intermediaria para la prestación de servicios dificulta la relación de subordinación y la comunicación directa entre superior y empleado.

Adicional a todo lo expuesto anteriormente, se identificó que el 90% del personal contratado bajo intermediación considera que en la ESE existe un excelente clima laboral, lo cual se ve reflejado en el trato que reciben por parte de los superiores y las directivas de la institución. El personal intermediado se siente conforme con su trabajo en el Hospital, desean seguir prestando sus servicios por más tiempo dentro de esta, pero buscando mejoras en las condiciones prestacionales y de estabilidad

laboral, que son los aspectos que representan el mayor grado de insatisfacción encontrado en la investigación.

Por lo que se propone que la ESE Hospital enfoque sus esfuerzos en mejorar el bienestar de sus colaboradores de manera puntual con la contratación directa, priorizando al personal asistencial debido a que estos son el insumo principal en la prestación de servicios de salud y que lograr una buena experiencia en los usuarios depende del grado de satisfacción de los trabajadores de la institución.

10. Referencias bibliográficas

1. Molina Marím G, Oquendo Lozano T, Rodríguez Garzón S, Montoya Gómez N, Vesga Gómez C, Lagos Campos N, et al. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. Rev Gerenc y Polit Salud [Internet]. 2016 [cited 2020 Mar 27];15(30):108–25. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a09.pdf>
2. Muñoz Echeverri IF, Higueta Y, Molina Marín G, Gómez ML. Características de la Gestión del Talento Humano en Salud Pública. In: Molina Marín G, Ramírez Gómez AA, Ruiz Gutiérrez AM, editors. Tensiones en las decisiones en Salud Pública en el sistema de salud colombiano: El bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares. 1st ed. Medellín: Pulso & Letra Editores; 2014. p. 265–95.
3. Organización Panamericana de la Salud. Llamado a la acción de Toronto [Internet]. [cited 2020 Feb 20]. Available from: https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/politicas/Llamado_Accion_Toronto.pdf
4. Oficina Internacional del Trabajo. Descentralización, Tercerización, Subcontratación [Internet]. Lima; 2009 [cited 2020 Jul 14]. Available from: <http://white.oit.org.pe/proyectoactrav/>
5. Girón Restrepo GA. Descripción y análisis del impacto de la tercerización laboral en salud en el clima organizacional de la E.S.E. más grande del primer nivel en la ciudad de Santiago de Cali. Cali. Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de Ciencias Administrativa, Económicas y Contables; 2015.
6. Colombia, Ministerio del Trabajo. Decreto 1072 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial, 49523 (May 26 2015).
7. Escuela Nacional Sindical. “La tercerización laboral en la salud, se paga con vidas”, presidente de Anthoc [Internet]. 2017 [cited 2020 Feb 23]. Available from: <http://ail.ens.org.co/mundo-sindical/tercerizacion-en-salud-se-paga-con-vidas/>
8. Giraldo Santa LA. Modelo de interventoría a la tercerización del recurso humano de enfermería en instituciones prestadoras de servicios de salud. Medellín. Universidad CES. Facultad de Medicina; 2011.
9. Manzano López DY, López Celemin LM, Zambrano Miranda MDJ. Los contratos sindicales en la ESE HUEM, una modalidad de tercerización laboral. Rev Logos Cienc Technol [Internet]. 2015 [cited 2020 Mar 28];6(3):47–61. Available from: <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/672/html>
10. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Política Nacional de Talento Humano en Salud [Internet]. [cited 2020 Feb 20]. Available from:

- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>
11. Vesga Rodríguez JJ. Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensam psicol* [Internet]. 2011 [cited 2020 Feb 28];9(16):171–82. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100012
 12. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Observatorio del Talento Humano en Salud (OTHS Colombia) guía metodológica [Internet]. [cited 2020 Apr 15]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Guia-observatorio-talento-humano-Salud-oths.pdf>
 13. ESE Hospital San Juan de Dios. Plan de Desarrollo 2017-2020 [Internet]. 2017 [cited 2020 Oct 28]. Available from: http://www.hospitalcarmenv.gov.co/ESW/Files/PLAN_DE_DESARROLLO_FINAL.pdf
 14. ESE Hospital San Juan de Dios. Informe de Empalme [Internet]. 2020 [cited 2020 Oct 28]. Available from: http://www.hospitalcarmenv.gov.co/ESW/Files/EMPALME_2020.pdf
 15. Colombia., Ministerio del Trabajo. Resolución 2021 de 2018 por la cual se establecen lineamientos respecto a la Inspección, Vigilancia y Control que se adelanta frente al contenido del artículo 63 de la Ley 1429 de 2010. El Ministerio; 2018.
 16. Colombia, Congreso de la República. Ley 50 de 1990 por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*, 39618 (Ene 1 1990).
 17. Salazar Soto M. El outsourcing como proceso de transformación organizacional y su incidencia en el desarrollo de empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales. Manizales. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Administración; 2012.
 18. Mallar MÁ. La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión Futur* [Internet]. 2010 [cited 2020 Jul 10];13(1):1–22. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
 19. Colombia, Congreso de la República. Ley 1164 de 2007 por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. *Diario Oficial*, 46771 (Oct 3 2007).
 20. Hannoun G. Satisfacción laboral. Mendoza. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas; 2011.
 21. Chiang Vega, Margarita M, Salazar Botello M, Martín Rodrigo MJ, Nuñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud los Trab* [Internet]. 2011 [cited 2020 Jul 10];19(1):05–16. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>

22. Chiang Vega MM, Martín Rodrigo MJ, Núñez Partido A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. 1st ed. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2010 [cited 2020 Jun 3]. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=430153>
23. Manso Pinto J. El legado de Frederick Irving Herzberg. Rev Univ EAFIT [Internet]. 2012 [cited 2020 May 20];38(128):78–86. Available from: <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
24. Colombia, Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de 1991. Bogotá: La Asamblea; 1991.
25. Colombia, El Presidente de la República. Decreto 4588 de 2006 por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado. Diario Oficial, 46494 (Dic 27 2006).
26. Colombia., El Presidente de la República. Decreto 4369 de 2006 por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. Bogotá; 2006.
27. Florez Acosta JH, Atehortúa Becerra C, Arenas Mejía AC. Las condiciones laborales de los profesionales de la salud a partir de la Ley 100 de 1993: evolución y un estudio de caso para Medellín. Rev Gerenc Polit [Internet]. 2009;8(16):107–31. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v8n16/v8n16a07.pdf>
28. Colombia., Congreso de la República., Superintendencia Nacional de Salud. Circular externa 67 de 2010. Diario Oficial, 47937 (Dic 27 2010).
29. Colombia., Congreso de la República. Ley 1429 de 2010 por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Diario Oficial, 47937 (Dic 29 2010).
30. Colombia., Presidente de la República. Decreto 2025 de 2011 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1233 de 2008 y el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010. Diario Oficial, 48094 (Jun 8 2011).
31. Colombia., Presidente de la República. Decreto 583 de 2016 por el cual se adiciona al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un capítulo 2 que reglamenta el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010 y el artículo 74 de la Le. Diario Oficial, 49838 (Abr 8 2016).
32. Colombia., Congreso de la República. Ley 1438 de 2011 por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 47957 (Ene 19 2011).
33. Colombia., Corte Constitucional. Sentencia C-171/12: Potestad de contratación otorgada a las empresas sociales del estado para operar mediante terceros - exequibilidad condicionada. Bogotá: La Corte Constitucional; 2012.
34. Colombia., Congreso de la República. Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

- Diario Oficial, 49427 (Feb 16 2015).
35. Wikipedia. Medellín [Internet]. [cited 2020 Mar 16]. Available from: <https://es.wikipedia.org/wiki/Medellín>
 36. Hospital San Juan de Dios historia [Internet]. [cited 2020 Oct 28]. Available from: http://www.hospitalcarmenv.gov.co/historiaa_.html
 37. Ortiz Arellano E. Epistemología de la investigación cuantitativa y cualitativa: paradigmas y objetivos. Rev Claseshistoria [Internet]. 2013;1–23. Available from: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5174556.pdf>
 38. Canales Cerón M. Metodologías de la Investigación Social [Internet]. 1st ed. [cited 2020 Jul 1]. Available from: <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-eron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>
 39. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6th ed. [cited 2020 Jul 1]. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
 40. López PL. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO [Internet]. [cited 2020 Jul 15]. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
 41. Escobedo Portillo MT, Cuautle Gutiérrez L, Maynez Guadarrama A, Estebané Ortega V. Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México. Cienc Trab [Internet]. 2014 [cited 2020 Jun 16];16(51):177–84. Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art09.pdf>
 42. Arias W, Rivera R, Ceballos K. Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. Interacciones [Internet]. 2017 [cited 2020 Jun 27];3(2):79–85. Available from: <http://revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/35/73>
 43. Mansilla Izquierdo F. Escala general de satisfacción laboral [Internet]. Psicología-Online. 2018 [cited 2020 Jul 15]. Available from: <https://www.psicologia-online.com/escala-general-de-satisfaccion-laboral-1557.html>
 44. Braithwaite D, Emery J, Lusignan S, Sutton Stephen. Using the Internet to conduct surveys of health professionals: a valid alternative? Fam Pract [Internet]. 2003 [cited 2020 Jul 20];20(5):545–51. Available from: https://watermark.silverchair.com/200545_cmg509.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kKhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAAq4wggKqBgkqhkiG9w0BBwagggKbMIIClwIBADCCApAGCSqGS1b3DQEHATAeBg1ghkgBZQMEAS4wEQQMEBHx3fZ56glfE0kvAgEQgIICYUSyzbLOHMkIBWQFGrg9BQmw

- k6DbrWFKqrrqQk7Td
45. Galbiati Riesco J. CONCEPTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA [Internet]. [cited 2020 Jul 15]. Available from: http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf
 46. De Salud M. Resolución 8430 de 1993. Bogotá; 1993.
 47. Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral. Plan de Desarrollo 2008 - 2012 [Internet]. 2008 [cited 2021 May 21]. p. 1–52. Available from: <https://1library.co/document/nzw14plq-hospital-san-juan-dios-carmen-viboral-plan-desarrollo.html>
 48. Centro de Investigación Económica y Social. Evolución de la Figura de Tercerización Laboral en Colombia [Internet]. 2017 [cited 2021 May 21]. Available from: www.acrip.org
 49. Ibarra Ustariz MD. Desventajas de la Contratación de Trabajadores a Través de Empresas de Servicios Temporales [Internet]. [Bogotá]: Universidad Santo Tomás; 2017. [cited 2021 May 21]. Available from: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2130/lbarramaria2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 1. Instrumento de recolección de información

Encuesta de Satisfacción Laboral¹

El proyecto de investigación “La intermediación laboral y la satisfacción del talento humano en salud”, realizado por estudiantes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia, pretende identificar los niveles de satisfacción y las experiencias que ha tenido el personal que se encuentra contratado bajo intermediación contractual.

Las preguntas realizadas en la encuesta están dirigidas a indagar en la relación que tienen los trabajadores con la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral y no con la empresa intermediaria a través de la cual se encuentran contratados.

Aspectos generales

1. **Género:**
 - a. Masculino
 - b. Femenino

2. **Edad:** _____

3. **Nivel educativo:** _____

4. **Cargo laboral:** _____

5. **Figura de intermediación laboral:**
 - a. Cooperativas de trabajo asociado
 - b. Empresas de servicios temporales
 - c. Contrato colectivo sindical
 - e. Otra ¿Cuál? _____

¹ Adaptación de la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall

6. **Nombre de la entidad intermediaria:** _____

7. **Años de trabajo en la institución:** _____

8. **Salario:** _____

9. **Horario laboral:** _____

Las siguientes preguntas buscan identificar cómo usted se siente respecto a los satisfactores tanto intrínsecos como extrínsecos en el ámbito de su trabajo. Tiene siete opciones de respuesta.

Satisfacción intrínseca: Es el grado de satisfacción que tienes con tu puesto de trabajo como: responsabilidad, contenido de actividades o la promoción, entre otros.

Satisfacción extrínseca: Grado de satisfacción con factores relacionados con el puesto de trabajo, como: la institución, el horario o la remuneración económica, entre otros.

Opciones de respuesta: 1. Muy insatisfecho – 2. Insatisfecho – 3. Moderadamente insatisfecho – 4. Ni satisfecho ni insatisfecho – 5. Moderadamente satisfecho – 6. Satisfecho – 7. Muy satisfecho

Intrínseco

10. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11. Posibilidades de ascender

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12. Atención a las sugerencias que haces.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13. Responsabilidades asignadas

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14. Posibilidad de desarrollar mis habilidades

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15. Retroalimentación sobre cómo desarrollo mi trabajo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Extrínseco

16. Condiciones físicas del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
17. Compañeros del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
18. Superior	1	2	3	4	5	6	7
19. Salario	1	2	3	4	5	6	7
20. Horario	1	2	3	4	5	6	7
21. Estabilidad laboral	1	2	3	4	5	6	7

22. ¿Cómo califica usted la experiencia de ser contratado bajo intermediación laboral?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy mala

¿Por qué? Cuéntenos sus razones:

23. ¿Considera usted que estar contratado bajo intermediación ha influido en su desempeño laboral?

- 1. Siempre
- 2. Algunas veces
- 3. Nunca

24. En el tiempo que lleva trabajando para la ESE, ¿ha recibido usted compensaciones o bonificaciones por el trabajo realizado?

- a. Si
- b. No

25. Según su experiencia ¿cree que existen diferencias salariales con sus compañeros (no intermediados), a pesar de desempeñar las mismas funciones?

- a. Si
- b. No

26. ¿Cómo califica usted el ambiente laboral de la ESE?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

¿Por qué? Cuéntenos su experiencia

27. ¿Cree que las políticas de la ESE son discriminantes en algún aspecto con el personal intermediado?

- a. Si
- b. No

¿Por qué? Cuéntenos sus razones

28. ¿Cree usted que existen diferencias en el trato que la ESE da al personal intermediado y el que ofrece al personal directo?

- a. Sí
- b. No

¿Por qué? Cuéntenos sus razones

29. En términos generales ¿cómo describiría usted su experiencia al estar contratado a través de intermediación laboral?

Anexo 2. Consentimiento informado.

Consentimiento informado para los participantes de la investigación “La intermediación laboral y la satisfacción del talento humano en salud”

El propósito de este documento es presentarle toda la información necesaria acerca de la investigación, de manera que usted decida participar de manera voluntaria y sin ningún tipo de presiones.

La presente investigación es realizada por tres estudiantes de Administración en Salud, de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia. El objetivo del estudio es analizar la influencia de la intermediación laboral en la satisfacción del talento humano en salud.

La recolección de información se hará por medio de una encuesta, si usted acepta participar del estudio, deberá responder las preguntas previamente establecidas por las investigadoras. Dar respuesta a la encuesta tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La información que el participante brinde, incluyendo datos personales y demás, serán confidenciales y se usará para fines netamente académicos. En el caso de la información personal, esta no será utilizada en la publicación de los resultados de la investigación.

La investigación presenta riesgos mínimos para el participante. Para minimizar estos riesgos las investigadoras se comprometen a custodiar de manera adecuada la información recolectada y a proteger la identidad de los participantes de la investigación garantizando el anonimato de los resultados.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto de investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Las investigadoras están en la obligación de responder y solucionar sus inquietudes.

Aceptación de la participación

He sido informado y he leído la información anteriormente presentada por las investigadoras, quienes me han explicado y resuelto todas mis dudas.

Mi participación es voluntaria, no he recibido ninguna clase de incentivo ni he estado bajo presión, al firmar me encuentro en pleno uso de mis facultades mentales.

Firma del participante

Fecha

Anexo 3. Aval institucional



El Carmen de Viboral, 29 de octubre de 2020.

A QUIEN PUEDA INTERESAR CERTIFICO :

La ESE Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral con Nit: 890.907.279- da el aval Institucional a las estudiantes de la facultad Nacional de Salud Publica: Ana María Londoño Díaz, Manuela Arboleda Agudelo, Lorena Alexandra Cuesta Zárate, para realizar el proyecto denominado "Intermediación laboral y la satisfacción del talento humano en salud".

Cualquier información adicional con gusto le atenderé,

DORIS ELENA MORENO HURTADO
Coordinadora Talento Humano