

**PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS SOBRE LA
INTERMEDIACIÓN LABORAL EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MISERICORDIA DE NECHI
ANTIOQUIA PARA LA VIGENCIA 2023.**

ENEIDER HOYOS CRESPO

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ECONOMIA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
MONTERIA, CÓRDOBA**

2024

**PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS SOBRE LA
INTERMEDIACIÓN LABORAL EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MISERICORDIA DE NECHI
ANTIOQUIA PARA LA VIGENCIA 2023.**

ENEIDER HOYOS CRESPO

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Administración

Asesor

JOSÉ LUIS DÍAZ BALLESTEROS

Adm. De Empresas. Esp. En Gerencia de Recursos Humanos. Mag, en

Administración de Empresas e Innovación

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE ECONOMIA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

MONTERIA, CÓRDOBA

2024

20 de septiembre de 2024

Eneider Hoyos Crespo

“Declaro que este trabajo de grado no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en ésta o en cualquiera otra universidad”. Art. 92, parágrafo, Régimen Estudiantil de Formación Avanzada.

Firma.



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	11
1. MARCO DE REFERENCIAS.....	15
1.1. Antecedentes investigativos.....	15
1.1.1. Antecedentes Internacionales	15
1.1.2. Antecedentes Nacionales	19
1.1.3. Antecedentes Locales	26
1.2. Marco Teórico.....	33
1.2.1. Intermediación laboral	34
1.2.1.1. Tipos de intermediación laboral	34
1.2.1.2. Aspectos técnicos y laborales de la intermediación laboral	34
1.2.2. Percepción de trabajadores y de usuarios sobre la intermediación laboral en las entidades de salud	34
1.2.3. Cooperativas De Trabajo Asociado (CTA)	34
1.2.4. Empresas De Servicios Temporales (EST).....	34
1.2.5. Contrato Sindical	34

1.2.6. Procesos Misionales.....	34
1.2.7. Clima Laboral.	34
1.2.8. El Trabajo decente	34
1.2.9. Calidad en el servicio.....	34
1.2.10. Percepción.....	34
1.3 Marco Legal	45
2. METODOLOGÍA.....	33
2.1. Enfoque de investigación.....	49
2.2. Tipo de estudio.....	50
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información	50
2.3.1. La Técnica y el Instrumento.	50
2.3.2. Revisión Documental.....	51
2.4. Población..	50
2.5. Muestra.	50
2.6. Procedimiento para la recolección y procesamiento de la información..	50
2.7. Operacionalización de las variables.....	50
3. RESULTADOS	59
3.1. Percepción de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación implementadas en la ESE Hospital La Misericordia.	61

3.1.1. Datos generales de los trabajadores	76
3.1.2. Descripción de la variable garantías laborales de la percepción	76
3.1.3. Descripción de la variable clima laboral de la percepción	76
3.1.4. Descripción de la variable beneficios laborales de la percepción	76
3.1.5. Influencia de la intermediación en el Desempeño Laboral.....	76
3.1.6. Beneficios laborales	76
3.1.7. Diferencias Salariales con Trabajadores No Intermediados	76
3.1.8. Clima laboral.....	76
3.2. Percepción de los usuarios sobre los efectos de la intermediación laboral en la calidad de los servicios	76
3.2.1. Datos generales de los usuarios	76
3.2.2. Descripción de la variable Calidad y Fiabilidad del servicio	76
3.2.3. Descripción de la variable Trato al usuario y tiempo de espera	76
3.2.4. Descripción de la variable Seguridad y confort.....	76
3.3. Propuesta de mejoramiento de las prácticas de contratación de personal misional	76
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
Referencias Bibliográficas	100
Anexos	107

Anexo 1. Consentimiento Informado.....	107
Anexo 2. Encuesta a los trabajadores	107
Anexo 3. Encuesta a usuarios	107

Lista de Tablas

Tabla 1: Planta de Cargos ESE Hospital la Misericordia.....	59
<u>Tabla 2: Relación de contratos de la ESE Hospital La Misericordia</u>	60
<u>Tabla 3: Marco legal colombiano de la intermediación laboral</u>	60
<u>Tabla 4. Operacionalización de las variables</u>	61
<u>Tabla 5. Tabla de frecuencia sexo</u>	67
<u>Tabla 6. Tabla de frecuencia Edad</u>	72
<u>Tabla 7. Tabla de frecuencia pregunta 1</u>	62
<u>Tabla 8. Tabla de frecuencia pregunta 2</u>	65
<u>Tabla 9. Tabla de frecuencia pregunta 3</u>	65
<u>Tabla 10. Tabla de frecuencia pregunta 4</u>	65
<u>Tabla 11. Tabla de frecuencia pregunta 5</u>	65
<u>Tabla 12. Tabla de frecuencia pregunta 6</u>	65
<u>Tabla 13. Tabla de frecuencia pregunta 7</u>	65
<u>Tabla 14. Tabla de frecuencia pregunta 8</u>	65
<u>Tabla 15. Tabla de frecuencia pregunta 9</u>	65
<u>Tabla 16. Tabla de frecuencia pregunta 10</u>	65

Lista de Gráficos

<u>Gráfica 1. Personal de planta y agremiación</u>	59
<u>Gráfica 2. Grupo de género en encuesta de satisfacción laboral</u>	60
<u>Gráfica 3. Grupo etario en encuesta de satisfacción laboral</u>	60
<u>Gráfica 4. Nivel de formación académica en encuestados</u>	60
<u>Gráfica 5. Cargos de los encuestados</u>	61
<u>Gráfica 6. Correspondencia entre Salario y Nivel de Formación y Experiencia</u>	61
<u>Gráfica 7. Inducción y Reinducción Laboral</u>	67
<u>Gráfica 8. Condiciones Físicas y Herramientas para Realizar el Trabajo</u>	72
<u>Gráfica 9. Estabilidad Laboral</u>	62
<u>Gráfica 10. Responsabilidades Asignadas</u>	65
<u>Gráfica 11. Horario de Trabajo</u>	73
<u>Gráfica 12. Prestaciones sociales (Prestaciones y Seguridad Social Integral)</u>	68
<u>Gráfica 13. Reconocimiento Obtenido por el Trabajo Bien Hecho</u>	69
<u>Gráfica 14. Atención a las Sugerencias</u>	71
<u>Gráfica 15. Sentimiento de Valoración en el Trabajo</u>	63
<u>Gráfica 16. Compañeros de Trabajo</u>	69
<u>Gráfica 17. Trato de los Superiores</u>	70
<u>Gráfica 18. Acceso a Programas de Estímulos</u>	62
<u>Gráfica 19. Posibilidades de Ascender en el Trabajo</u>	65
<u>Gráfica 20. Posibilidad de Desarrollar Habilidades</u>	64
<u>Gráfica 21. Influencia de la intermediación en el Desempeño Laboral</u>	66
<u>Gráfica 22. Compensaciones o Bonificaciones</u>	74

<u>Gráfica 23. Diferencias Salariales con Trabajadores No Intermediados</u>	75
<u>Gráfica 24. Clima laboral</u>	76
<u>Gráfica 25. Sexo</u>	76
<u>Gráfica 26. Edad</u>	76
<u>Gráfica 27. Pregunta 1</u>	76
<u>Gráfica 28. Pregunta 2</u>	76
<u>Gráfica 29. Pregunta 3</u>	76
<u>Gráfica 30. Pregunta 4</u>	76
<u>Gráfica 31. Pregunta 5</u>	76
<u>Gráfica 32. Pregunta 6</u>	76
<u>Gráfica 33. Pregunta 7</u>	76
<u>Gráfica 34. Pregunta 8</u>	76
<u>Gráfica 35. Pregunta 9</u>	76
<u>Gráfica 36. Pregunta 10</u>	76

Lista de Ilustraciones

<u>Imagen 1. Grupo de género en encuesta de satisfacción laboral</u>	59
<u>Imagen 2: Propuesta para suministrar 48 trabajadores, contrato sindical 2023.</u>	60

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar la percepción de los trabajadores y los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la empresa social del estado hospital la misericordia de Nechi-Antioquia para la vigencia 2023. La metodología adoptada para el abordaje del objetivo general fue estudio descriptivo con corte transversal y de enfoque cuantitativo, por cuanto se utilizó una técnica cuantitativa como la encuesta para realizar la medición objetiva de la percepción de los trabajadores sobre la intermediación laboral e igualmente para medir objetivamente la percepción de los usuarios sobre los efectos de la intermediación laboral en la calidad de los servicios prestados la ESE Hospital La Misericordia de Nechí, lo que permitió realizar un análisis integral de las variables involucradas, al tiempo que se adelantó una exhaustiva revisión documental para la recolección de información, asegurando así una triangulación de datos que fortaleció la validez de los hallazgos. Los resultados revelaron que los trabajadores perciben que la intermediación laboral genera una alta insatisfacción en cuanto a las condiciones de contratación y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Por otro lado, los usuarios del servicio expresaron que la modalidad de contratación afectó negativamente su experiencia, evidenciando una falta de continuidad en el personal y una percepción de precariedad en la atención. En consecuencia, se concluyó que la intermediación laboral es percibida por los trabajadores y los usuarios como una figura jurídica usada por la entidad para reducir costos y esto causa una afectación significativa en la calidad de los servicios prestados, lo que resalta la necesidad de revisar las políticas de contratación.

Palabras claves: Intermediación laboral, percepción, contrato sindical, trabajadores, usuarios, condiciones laborales.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the perception of workers and users about labor intermediation in the missionary processes of the state-owned social enterprise La Misericordia Hospital in Nechi-Antioquia for the 2023 period. The methodology adopted to address the general objective was a descriptive study with a cross-sectional and quantitative approach, since a quantitative technique such as the survey was used to objectively measure the perception of workers about labor intermediation and also to objectively measure the perception of users about the effects of labor intermediation on the quality of the services provided at the ESE Hospital La Misericordia de Nechí. which allowed a comprehensive analysis of the variables involved, while an exhaustive documentary review was carried out for the collection of information, thus ensuring a triangulation of data that strengthened the validity of the findings. The results revealed that workers perceive that labor intermediation generates high dissatisfaction in terms of hiring conditions and the lack of professional development opportunities. On the other hand, users of the service expressed that the contracting modality negatively affected their experience, evidencing a lack of continuity in the staff and a perception of precariousness in care. Consequently, it was concluded that labor intermediation is perceived by workers and users as a legal figure used by the entity to reduce costs and this causes a significant impact on the quality of the services provided, which highlights the need to review hiring policies.

Keywords: Labor intermediation, perception, union contract, workers, users, working conditions.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la intermediación laboral, se ha constituido en una práctica común en el sector salud, especialmente en las Empresas Sociales del Estado (ESE) de Colombia. Este fenómeno ha ganado relevancia como una estrategia para optimizar costos y recursos en diversas instituciones de salud pública, sin embargo, su implementación ha generado controversias debido a las posibles consecuencias negativas para el goce de garantías laborales por parte del talento humano del Hospital y en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Configurándose en estos casos, precisamente a lo que la Honorable CSJ hacía referencia cuando en la Sentencia Laboral número 3086 del año 2021 expresó que es posible que los sindicatos de trabajadores tristemente se conviertan en una especie de sucesores o en medios para reemplazar a las cooperativas de trabajo mediante las cuales contrataron a los trabajadores del sector salud hasta la expedición de la Ley 1429 del año 2010.

En el contexto del Hospital La Misericordia, se observa cómo la intermediación laboral ha sido utilizada como mecanismo de contratación desde 2001, principalmente en actividades misionales como los servicios asistenciales y de mantenimiento de la infraestructura hospitalaria, a través de contratos sindicales. Esto ha llevado a cuestionar la legalidad y eficacia de esta modalidad, así como su impacto en la estabilidad laboral de los empleados y en la calidad de la atención y de los servicios del sector salud que se le brinda a los usuarios.

En las entidades de salud se ha vuelto una práctica permanente que usen la intermediación laboral para contratar a través de otras empresas su talento humano para

reducir costos operativos, aunque a menudo a costas del detrimento de las condiciones laborales de los trabajadores y de la afectación que esto causa en la calidad de los servicios prestados a los usuarios. En el ámbito de la salud, donde la calidad en la atención debe ser prioritaria, estas prácticas pueden traducirse en una atención menos eficiente y generar la insatisfacción tanto del personal como de los usuarios.

Esto lo confirma estudios recientes, como los de Martínez y Gutiérrez (2021), quienes sostienen que la intermediación laboral no regulada puede aumentar la precarización del empleo y comprometer derechos fundamentales de los trabajadores.

En el caso específico del Hospital La Misericordia, la mayoría de los empleados, incluidos médicos, enfermeras, odontólogos y técnicos, trabajan bajo contratos de intermediación laboral que no les garantizan beneficios ni estabilidad a largo plazo, lo que repercute en su motivación y en su desempeño.

En adición a esto, diversos estudios subrayan que la precarización laboral, acompañada de una alta rotación de personal debido a contratos temporales, puede impactar negativamente en los procesos misionales de las instituciones de salud, como lo destaca Torres y Castro (2022), quienes expresan que, los empleados contratados bajo esta figura en el sector salud frecuentemente enfrentan menos estabilidad y beneficios, lo que influye tanto en su bienestar como en la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios.

Esta situación es particularmente problemática en regiones como Nechí, donde la población depende de servicios de salud de primer nivel y requiere atención continua y de calidad. En ese sentido la investigación de Restrepo (2022) destaca que la contratación de personal a través de empresas intermediarias en la ESE como el Hospital La Misericordia tiende a asociarse con una reducción en las condiciones laborales y, en consecuencia, en la

calidad de la atención, impactando la satisfacción y percepción de los usuarios.

Por su parte, la regulación colombiana busca proteger los derechos laborales mediante leyes como la Ley 50 de 1990 y decretos como el 583 de 2016 y el 683 de 2018, los cuales intentan controlar la intermediación en la contratación del sector público. Sin embargo, estas regulaciones no siempre se cumplen, y en muchos casos, la intermediación laboral continúa siendo utilizada para reducir costos, afectando la calidad y sostenibilidad de los servicios de salud.

Frente a esta problemática, se formuló la pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de los trabajadores y los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la ESE Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia para la vigencia 2023?

Para responder el interrogante se plantearon los siguientes objetivos: 1) analizar la percepción de los trabajadores y los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la ESE Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, para la vigencia de 2023; 1.1.) Describir la percepción de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación implementadas en la ESE Hospital La Misericordia, 1.2) Examinar la percepción de los usuarios sobre la afectación que causa la intermediación laboral en la calidad de los servicios que presta la ESE Hospital La Misericordia y 1.3) Proponer acciones que contribuyan al mejoramiento de las prácticas de contratación del personal de los procesos misionales en la ESE Hospital la Misericordia de Nechí.

Finalmente, el trabajo se ha realizado con la siguiente estructura: un resumen y una introducción que ofrecen un panorama general del trabajo y contiene los objetivos, la justificación y la formulación del problema de la investigación. La primera parte aborda el

marco de referencias, el cual desarrolla los antecedentes investigativos, el marco teórico y el marco legal de la intermediación laboral en las empresas de salud del Estado Colombia; La segunda parte expone la metodología, el tipo de investigación y los procedimientos utilizados para el análisis; La tercera parte presenta los resultados obtenidos y su discusión; y la cuarta parte ofrece las conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos de intermediación laboral en la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia.

1. MARCO DE REFERENCIAS

En la investigación se encontraron los antecedentes que a continuación se muestran.

1.1. Antecedentes investigativos

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Las figuras de la intermediación y flexibilización laboral se gestan a nivel mundial con mucha fuerza en 1994, a partir de la publicación por parte de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo de su investigación sobre las diferencias entre el mercado laboral de los Estado Unidos respecto del Europeo, este trabajo investigativo arribo a la conclusión de que la menor regulación laboral en la unión americana conllevaba un mejor comportamiento del mercado laboral, desde esta premisa se implementaron estrategias para flexibilizar el mercado laboral, lo cual finalmente terminó imponiéndose en Latinoamérica mediante el condicionamiento de la banca multilateral y organismo supranacionales.

En primer lugar, se hace mención de la investigación de Ruiz (2022), en su estudio realizado sobre la pandemia y la diferencia entre los efectos de esta y los de la crisis financiera del año 2008 frente a la figura de la intermediación del mercado laboral español, analizando diferencias por género, edad y nivel educativo. La metodología utilizada es un análisis comparativo de datos nacionales en ambos periodos, que revela la baja incidencia de los SPE en el mercado laboral y su inferioridad frente a las ETT. Además, destaca que los efectos sobre la intermediación laboral no fueron iguales en ambas crisis, lo que refleja la importancia de una reforma en los sistemas de empleo, contemplada en el proyecto de Ley de Empleo de 2022.

Este estudio resulta relevante para la presente investigación, ya que permite establecer un

análisis comparativo entre los sistemas de intermediación laboral en diferentes contextos de crisis. El trabajo investigativo de Ruiz (2022) ofrece una perspectiva clave sobre cómo la intermediación del mercado laboral puede afectar de manera diferenciada a sectores y regiones, lo que ayuda a contextualizar los posibles impactos negativos en la calidad de los servicios de salud prestados en Nechí y las condiciones laborales de su personal durante la vigencia 2023.

La OMS desde los años ochenta ha venido dando orientaciones para que los prestadores de salud realicen esfuerzos para incrementar la calidad total y eficacia en la atención de los servicios de salud, considerando el indicador para su evaluación la satisfacción de las expectativas del paciente (Hernández et al, 2013).

En segundo lugar, se resalta el aporte de Villafuerte Mansilla (2019), quien presentó un estudio titulado *Ventajas y desventajas de la intermediación laboral en el derecho del trabajo: un enfoque en la subcontratación y tercerización en Cusco, Perú (un análisis a la normativa nacional)*, cuyo objetivo principal es determinar si la legislación peruana, específicamente la Ley de Intermediación Laboral N° 27626, garantiza la seguridad social de los trabajadores subcontratados. El autor analiza las fortalezas, riesgos y responsabilidades inherentes a los contratos de intermediación laboral, subrayando la importancia de la autonomía técnica y la definición clara de actividades complementarias. A través de un enfoque descriptivo y normativo, el estudio destaca cómo estas modalidades contractuales pueden influir en la productividad, competitividad y clima laboral, concluyendo que una correcta aplicación de las normativas puede mejorar la retención de personal y la satisfacción laboral en las empresas usuarias.

Este trabajo es de particular utilidad para analizar los efectos de la intermediación

laboral en los procesos misionales del Hospital La Misericordia, ya que proporciona un marco teórico y normativo para entender cómo la subcontratación y Intermediación pueden impactar tanto en las condiciones laborales como en la calidad del servicio prestado. Además, los hallazgos de Villafuerte sobre la relevancia de que las actividades principales y complementarias sean definidas claramente, lo cual resulta pertinente para evaluar cómo estas prácticas podrían afectar la eficiencia y desempeño del personal en un hospital público durante la vigencia 2023.

En tercer lugar, Basaldúa Farfán, Mendoza Calla y Ponticel Tello (2020) realizaron un estudio de caso sobre la promoción del empleo a través de mecanismos como las bolsas de empleo del Mintrabajo, en dicha investigación analizaron los aspectos que inciden relevantemente en el grado de satisfacción de los usuarios, cuando los colaborados de la organización se vinculan mediante la figura de la intermediación. Los autores en su investigación se plantearon como objetivo primordial la identificación de los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios que utilizan la bolsa de trabajo en Lima Metropolitana-Perú. La investigación empleó una metodología mixta con predominancia cuantitativa, utilizando el modelo SERVPERF consistente en 5 dimensiones utilizadas para realizar la evaluación de la calidad de los servicios: empatía, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. Se aplicaron 220 encuestas a usuarios jóvenes, y los resultados mostraron que la empatía aunada a los elementos tangibles eran los principales determinantes de la satisfacción del usuario en este contexto, validando parcialmente las hipótesis planteadas.

Según Pérez et al, (2008) Los autores arriban a la conclusión de que la satisfacción de los clientes solo puede alcanzarse de manera eficaz, en la medida que la fuerza laboral

detrás del servicio prestado, se encuentran igualmente satisfechos con sus condiciones laborales; esta conclusión pone de manifiesto que la gerencia de una organización que quiere llegar a prestar un servicio de excelencia, debe poseer un enfoque más holístico e integral de los factores y las variables que intervienen en la prestación de los servicios. De ahí que las condiciones laborales de los mismos sean clave para la satisfacción de los usuarios.

La relevancia de este estudio para la presente investigación radica en su análisis de la satisfacción de los usuarios de un servicio público de intermediación laboral, lo cual puede ser adaptado al contexto hospitalario. Al estudiar cómo factores como la empatía y los elementos tangibles afectan la percepción del servicio, este trabajo proporciona un marco útil para evaluar cómo la intermediación laboral en el hospital podría influir tanto en la satisfacción de los empleados subcontractados como en la eficiencia de los servicios de salud.

Finalmente, Pereiro (2023), en su estudio titulado *La nueva dimensión de la intermediación laboral*, analiza los cambios propuestos en la Ley de Empleo en trámite de aprobación, en el contexto de las políticas de entrada al mercado de trabajo, siendo esta una reforma aprobada y puesta en marcha por el Parlamento Español en el año 2023. El objetivo del autor es evaluar las variaciones en la concepción de intermediación laboral, que a través del tiempo se ha centrado en la relación entre la oferta y la demanda de empleo, pero que ahora incluye actividades como la recolocación de trabajadores despedidos y, de forma novedosa, la selección de personal. Pereiro utiliza un enfoque cualitativo basado en un análisis crítico de la normativa propuesta, destacando que la ley abre posibilidades para que la recolocación se extienda a situaciones no extintivas, como la suspensión de contratos y la reducción de jornadas. Los resultados indican que, aunque el autor presenta algunas objeciones, en términos generales, las reformas son vistas de manera positiva.

Este estudio resulta pertinente para la investigación sobre los efectos de la intermediación laboral en los procesos misionales del Hospital La Misericordia, ya que aborda cómo la ampliación del concepto de intermediación puede impactar en la gestión de personal en situaciones contractuales diversas. La inclusión de actividades como la selección y recolocación dentro de la intermediación laboral ofrece un marco relevante para analizar cómo estos cambios normativos podrían aplicarse en el contexto hospitalario, donde la rotación de personal y la necesidad de reubicación temporal podrían tener efectos significativos en la prestación de los servicios de salud.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Medina Roa y González Gelves (2023), en su investigación titulada Análisis de la formalización laboral en Colombia en las empresas sociales del estado, exploran la problemática de la intermediación laboral en el sector salud y cómo afecta la garantía de los derechos fundamentales de los trabajadores, establecidos en la Constitución Política de Colombia. El objetivo del estudio es analizar la situación de la informalidad laboral en el país, destacando ciudades como Riohacha, Sincelejo y Cúcuta, donde esta problemática ha incrementado, y examinar el impacto de la derogación del Decreto 583 de 2016 por el Decreto 683 de 2018, que regulaba la intermediación laboral. La metodología cualitativa con diseño hermenéutico e interpretativo permitió a los autores estudiar este fenómeno desde un análisis documental de jurisprudencia y artículos indexados. Los resultados concluyen que la intermediación en el sector salud, a través de contratos sindicales y demás figuras jurídicas de subcontratación, va en contravía de las garantías laborales de los trabajadores y que existe una necesidad urgente de formalización laboral para garantizar su

dignidad y derechos, conforme a la sentencia C-614 de 2009.

Este estudio ofrece un marco conceptual relevante sobre cómo la intermediación afecta al personal de la salud en las ESE. El análisis de Medina Roa y González Gelves en torno a la formalización laboral y la protección de derechos resuena en el contexto hospitalario, donde los empleados subcontratados pueden enfrentar una mayor precariedad laboral. La comprensión de estos efectos permitirá evaluar cómo la intermediación laboral impacta no solo en la satisfacción y bienestar de los trabajadores, sino que igualmente, impacta negativamente en la calidad de los servicios de salud prestados por el Hospital.

En Colombia hasta la década de los noventas, la regla general era la estabilidad laboral, gracias al Código Sustantivo del Trabajo, pero llega la denominada apertura económica y los créditos con la banca internacional, lo cual impulsa en el país una serie de reformas en materia laboral, a partir de la influencia de las políticas laborales estadounidenses a nivel global, la banca multilateral y los organismos internacionales de cooperación, exigieron a los estados latinoamericanos, incluida Colombia, una serie de reformas tendientes a flexibilizar las regulaciones laborales, en este contexto se expide la Ley 50 de 1990 y con ella se abre la puerta a una serie de reformas jurídicas laborales, que introducen la figura de la intermediación del mercado laboral, mediante entre otras figuras, las cooperativas de trabajo asociado, las Empresas encargadas de brindar servicios temporales y la utilización de los contratos sindicales como medio para contratar indirectamente el talento humano; todo con el propósito de que las organizaciones e instituciones funciones con mayor eficiencia. Es importante aclarar que lo que ha devenido en el desmejoramiento de la garantías laborales de los trabajadores en Colombia, no ha sido la expedición de dichas regulaciones en materia laboral, sino más bien, el mal uso que de

ellas se ha hecho, al ignorar que la intermediación laboral, está permitida por la legislación solo cuando no se utilice para la realización de funciones permanentes o misionales de las entidades u organizaciones, sean actividades imposibles de realizar con el talento humano vinculado a la planta de la entidad, o que sean actividades que requieran de conocimientos especializados con los que no cuenta la entidad y por tanto requiera de personal externo para su realización, tal como la jurisprudencia de las altas cortes en variadas sentencias a dejado claro.

Chaparro Paredes, A. A., & Roncancio Ramírez, E. (2022). Al realizar un trabajo investigativo sobre el impacto que en los trabajadores de empresas y organizaciones privadas de la ciudad de Cúcuta en Colombia, genera el hecho de que sean vinculados a las mismas mediante la figura de la intermediación laboral, a través de empresas que prestan servicios temporales; los autores centraron su investigación en examinar los efectos de la intermediación laboral realizada por empresas de servicios temporales sobre los trabajadores del sector privado en Cúcuta. El objetivo principal es identificar cómo esta modalidad de intermediación influye en aspectos clave como la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y la percepción de seguridad entre los empleados. La metodología utilizada incluye un enfoque cuantitativo con encuestas aplicadas a trabajadores afectados por estas prácticas, y un análisis cualitativo a través de entrevistas con expertos y representantes de las empresas. Los resultados revelan que, aunque las empresas de servicios temporales ofrecen flexibilidad y oportunidades de empleo a corto plazo, también contribuyen a una mayor precariedad laboral y una percepción de inseguridad entre los trabajadores. Las conclusiones destacan la necesidad de mejorar las regulaciones y prácticas en torno a la intermediación laboral para proteger mejor a los trabajadores en situaciones de

temporalidad.

El estudio de Chaparro Paredes y Roncancio Ramírez proporciona una visión detallada de cómo la intermediación laboral impacta en los trabajadores de empresas y organizaciones privadas, un contexto que puede reflejarse en el ámbito de la salud pública. Dado que la intermediación laboral en el sector de la salud puede tener implicaciones similares en términos de seguridad y estabilidad laboral, las conclusiones de este estudio ofrecen un marco útil para entender cómo las prácticas de intermediación pueden afectar a los empleados de hospitales y ESEs. Además, el análisis de los impactos negativos identificados en el sector privado puede informar las estrategias para mejorar las condiciones laborales en el entorno de la salud, contribuyendo así a la optimización de los procesos misionales en el Hospital La Misericordia.

Calderón Parra, L. T. (2022). *La intermediación laboral como mecanismo que usan las cooperativas de trabajo asociado para encubrir un contrato realidad*. Este estudio investiga cómo las cooperativas de trabajo asociado en Colombia, originalmente destinadas a fomentar el empleo autónomo, son utilizadas en la práctica para ocultar relaciones laborales reales. El objetivo principal es examinar el uso indebido de estas cooperativas por parte de entidades públicas para el suministro de trabajadores, eludiendo las garantías laborales mínimas y creando una relación laboral encubierta. La metodología empleada incluye un análisis crítico de la legislación vigente, casos prácticos y la revisión de la jurisprudencia. Los resultados muestran que el uso de cooperativas para estos fines contraviene los principios laborales establecidos y vulnera los derechos de los trabajadores, quienes se ven sometidos a condiciones que reflejan una verdadera relación laboral con subordinación, pero sin las correspondientes garantías y beneficios.

El análisis realizado por Calderón Parra es relevante para la investigación sobre los *Efectos de la intermediación laboral en los procesos misionales del Hospital La Misericordia de Nechí*, dado que proporciona una perspectiva crítica sobre cómo la intermediación laboral puede ser utilizada para encubrir relaciones laborales reales en el sector público. Al entender las implicaciones jurídicas y las consecuencias de la utilización de figuras jurídicas como las cooperativas de trabajo asociado, este estudio ofrece una base valiosa para evaluar y mejorar las prácticas de intermediación en el hospital. La información obtenida puede ser aplicada para identificar y abordar posibles irregularidades en la intermediación laboral dentro de la institución, asegurando que los derechos de los trabajadores se respeten y que se mantenga la transparencia y efectividad en los procesos misionales del hospital.

Quintero Román (2022) en su trabajo sobre las agencias de empleo y la influencia de estas y de las políticas llevadas a cabo por el servicio de empleo público en la pandemia y la intermediación del mercado laboral colombiano; analiza el papel de las agencias de empleo en el marco de la Ley 1636, enfocándose en la conexión entre empleadores y demandantes de empleo en Colombia. Su objetivo es examinar la influencia de la gestión de las agencias en la reducción del desempleo y la preparación de candidatos a través del desarrollo de competencias, liderazgo, emprendimiento y habilidades gerenciales. Este estudio utiliza un enfoque documental y exploratorio para evaluar cómo las Cajas de Compensación Familiar, en su función de operadores de empleo, implementan programas orientados al fortalecimiento de las capacidades de los candidatos y su adecuación a las demandas laborales. Los resultados del estudio indican que estas agencias cumplen un rol relevante en la reducción del desempleo mediante la capacitación y el fortalecimiento de

habilidades en los postulantes, generando un impacto positivo en la empleabilidad, especialmente en el contexto de la recuperación económica tras la pandemia.

El artículo 482 del Código Sustantivo del Trabajo colombiano, establece sobre el contrato sindical, que el mismo es reglado, igualmente que es solemne, nominado y principal, asimismo establece que este contrato hace parte del derecho colectivo del trabajo, al cual promueve, a la vez que busca dinamizar y promover los objetivos de las organizaciones de tipo sindical; estos preceptos al igual que la consideración de que el contrato sindical supone una forma en la que los trabajadores, en un plano de igualdad y de autogestión presten servicios a terceros de manera cooperativa, han sido desarrollados ampliamente por diferentes sentencias de La Corte SJ, entre otras en la Sentencia número 3086 del año 2021.

No obstante lo anterior, la misma Honorable Corte Suprema en Sentencia Con Ponencia del magistrado Iván Mauricio Lenis la Sala Laboral, en sentencia SL4332 del año 2021, precisó que desde el punto de vista de lo establecido en el Decreto 2127 del año 1945 es menester reputar de pseudo contratista o mero intermediario al contrato sindical celebrado para prestar servicios no contemplados en la naturaleza transitoria y temporal de dichos contratos, es decir, si los contratos se celebran para la realización de funciones misionales y permanentes de una entidad, en detrimento de las garantías laborales del talento humano, es menester que la justicia aplique el principio por medio del cual prima la realidad sobre las meras formas. Principio este amparado constitucionalmente en Colombia.

A la luz del debate jurídico sobre si prima la libertad sindical y el derecho a la libre asociación amparados por la constitución colombiana, o si por el contrario como lo expuso la corte, se esta figura se convierte en una intermediación para suplir actividades misionales

de las empresas, deberá hacerse valer un principio igualmente amparado constitucionalmente como es el de la primacía de la realidad sobre las meras formas.

NO es dable para la sociedad Colombiana perder de vista que existen precedentes jurisprudenciales muy importantes, que trazan una línea roja para que no violen las garantías laborales mediante simuladas intermediaciones laborales o contratos sindicales que disfrazan su verdadera intención de servirles como instrumento deslaborizador a las empresas.

Uno de dichos precedentes lo sentó la Honorable CSJ en Sentencia número SL 4332 del año 2021, en la cual casó parcialmente una Sentencia proferida por Tribunal Superior del Distrito Judicial de Popayán de fecha 11 de octubre del año 2026, en la cual declaró la existencia de una relación laboral de un empleado de mantenimiento de una Empresa Social del Estado que por un periodo superior a los 17 años permaneció desarrollando funciones de tipo permanente como técnico de mantenimiento de infraestructura física de dicho Hospital, pasando de ser contratado mediante prestación de servicios, luego a través de cooperativas y finalmente a través de contratos sindicales. Caso este que tiene muchísimas coincidencias con la realidad de los trabajadores del Hospital la Misericordia.

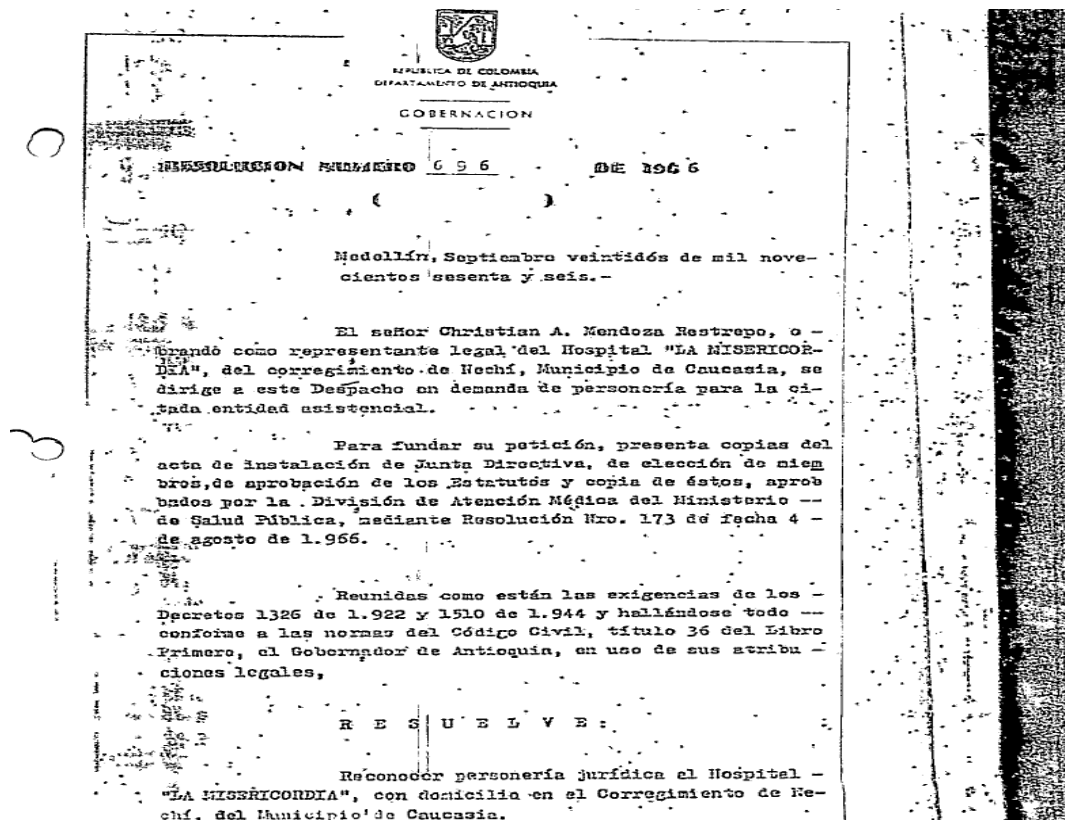
En cuanto a su relevancia y utilidad, el estudio de Quintero Román ofrece una base teórica útil para la investigación dado que examina cómo las agencias de empleo pueden contribuir a la selección y preparación de personal adecuado para instituciones públicas y privadas. La perspectiva de Quintero es especialmente pertinente para el hospital de Nechí, ya que permite analizar si la intermediación laboral, facilitada por agencias de empleo, puede optimizar los procesos misionales de una institución de salud pública al lograr una

alineación más eficiente entre las competencias de los empleados y las necesidades específicas de la organización. Además, su enfoque en el fortalecimiento de habilidades clave aporta un marco conceptual que respalda la exploración de estrategias de capacitación y desarrollo en el contexto hospitalario.

1.1.3. Reseña histórica de la empresa y sus antecedentes

El Hospital La Misericordia, adquiere su personería jurídica en el mes de septiembre de 1966, emanada de la gobernación de Antioquia, de modo que es una institución que nace a la vida jurídica 15 años antes que se erigiera como municipio al hasta entonces corregimiento de Caucasia denominado Nechí.

Imagen 1: Resolución 696 de 1966



Fuente: Imagen tomada del SECOP.

Nota: La imagen corresponde a la Resolución Departamental que le otorgó Personería jurídica al Hospital la misericordia

Desde que al Hospital La Misericordia se le concediera personería política en 1966, había vinculado de manera directa o a través de ordenes de prestación de servicios a su talento humano, desafortunadamente a partir del año 1994 y luego de la expedición de la Ley 100, los directivos de la ESE crearon cooperativas de papel mediante las cuales vinculaban a los funcionarios tanto del área asistencial y operativa, como del área administrativas que no estuvieran en la planta de cargos, vulnerando flagrantemente las garantías laborales de dichos trabajadores hasta la expedición de la Ley 1429 de 2010, contrario a lo esperado por la comunidad, en el sentido de que en adelante los trabajadores de la salud municipales pudiesen gozar de las garantías laborales a las que tenían derecho, las sucesivas directivas migraron de las cooperativas a los contratos sindicales, con iguales y nefastos resultados a las condiciones de trabajo que ofrecieran las primeras.

Actualmente la planta de personal del Hospital la Misericordia está compuesta de 18 empleos, 5 administrativos y 13 asistenciales, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro

Tabla 1: Planta de Cargos ESE Hospital la Misericordia

Cargo	Perfil Ocupacional	Nivel	Tipo	Clasificación del Cargo	Inscrito	Asig. Básica Mensual del Cargo	Horas Día del Cargo	No. Cargos Aprobados en el Plan del Cargo	No. Cargos Ocupados (31 Dic)	No. Vacantes	Costo Total Causado en el Año de los Cargos
Auxiliar Administrativo	Otro	ASISTENCIAL	APOYO	Carrera	Nombra mi ento provision al	1.818.541	8	3	3	0	125.000.452
Auxiliar Area Salud	Auxiliar en Enfermería	ASISTENCIAL	OPERATIVO	Carrera	Inscrito en carrera	2.318.546	8	5	4	1	214.468.675
Enfermero	Enfermería	PROFESIONAL	OPERATIVO	Carrera	Nombra mi ento provision al	3.546.385	8	1	1	0	81.261.845

Gerente Empresa Social del Estado	Gerente Empresa Social del Estado	DIRECTIVO	APOYO	Periodo Fijo		6.504.817	8	1	1	0	185.612.114
Médico General	Medicina General	PROFESIONAL	OPERATIVO	Carrera	Nombramiento provisional	5.591.647	8	2	2	0	259.830.578
Profesional Servicio Social Obligatorio	Medicina General Servicio Obligatorio	PROFESIONAL	OPERATIVO	Serv. Social Oblig.		5.591.647	8	4	4	0	371.195.307

Fuente: Talento humano SIHO trimestral – trimestre cuatro 2023.

Imagen 2: Propuesta para suministrar 48 trabajadores, contrato sindical 2023.


ASEPROCOL

PROPUESTA COMERCIAL

CARGO	VALOR HORA	VALOR HORA ADICIONAL
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	\$ 12.601	\$ 13.099
AUXILIAR DE FARMACIA	\$ 12.186	\$ 12.684
AUXILIAR DE PORTERIA	\$ 11.771	\$ 13.515
AUXILIAR DE ALMACEN	\$ 13.432	\$ 14.605
AUXILIAR DE ENFERMERIA (URGENCIA)	\$ 13.432	\$ 14.428
AUXILIAR DE ENFERMERIA PUESTO DE SALUD	\$ 12.187	\$ 13.182
AUXILIAR DE ENFERMERIA P Y P	\$ 12.187	\$ 13.182
AUXILIAR DE ENFERMERIA VACUNACION	\$ 12.187	\$ 13.182
AUXILIAR DE LABORATORIO CLINICO	\$ 12.187	\$ 13.182
CONDUCTOR	\$ 13.847	\$ 14.845
CONDUCTOR FLUVIAL	\$ 11.771	\$ 12.767
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	\$ 12.187	\$ 13.182
SERVICIOS GENERALES	\$ 11.771	\$ 12.270
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	\$ 13.352	\$ 14.654
MEDICOS	\$ 36.072	\$ -
AUXILIAR ADMINISTRATIVO OPS	\$ 13.352	\$ -
BACTERIOLOGO	\$ 19.872	\$ -
ENFERMERO PROFESIONAL	\$ 26.313	\$ -
AUXILIAR ADMINISTRATIVO PROFESIONAL	\$ 30.938	\$ -
AUTORIZACIONES	\$ 14.472	\$ -
AUXILIAR ADMINISTRATIVO TESORERIA	\$ 15.552	\$ -
COORDINADOR DE FACTURACION	\$ 13.392	\$ -
ODONTOLOGA	\$ 18.252	\$ -
GESI- GERENTE SISTEMA DE INFORMACION	\$ 13.392	\$ -
PSICOLOGA	\$ 15.552	\$ -
DIGITADOR	\$ 11.772	\$ -
SISTEMAS	\$ 19.872	\$ -
MENSAJERO	\$ 13.392	\$ -
ESPECIALIDADES MEDICAS	CONSULTA	OTROS
PEDIATRA	\$ 36.072	\$ -
NUTRICIONISTA	\$ 17.118	\$ -
GINECOLOGO	\$ 42.375	\$ 47.615
INTERNISTA	\$ 36.101	\$ -

Calle 17 # 10 39 Centenario **Tel. 3224050965** **Correo: Gerencia@aseprocol.com**

Nota: Propuesta económica para el contrato sindical No. CPS06-2023 celebrado entre la E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA DE NECHÍ y el ASOCIACION SINDICAL DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS, PROFESIONALES, TECNICOS Y OPERARIOS DE COLOMBIA. - ASEPROCOL

FUENTE: tomado de <https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=23-22-57513&g>

Tabla 2: Relación de contratos de la ESE Hospital La Misericordia

Número de Proceso	Tipo de Proceso	Entidad	Objeto	Cuantía
CPS01-2022	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN CON PLENA AUTONOMÍA DE SUS FUNCIONES, SIN SUBORDINACIÓN LABORAL, NI DEPENDENCIA, PARA GARANTIZAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, OPERATIVAS, ASISTENCIALES Y EN MEDICINA ESPECIALIZADA EN LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA DEL MUNICIPIO DE NECHÍ- ANTIOQUIA	\$1.140.000.000,00
005-2021	Régimen Especial	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN CON PLENA AUTONOMÍA DE SUS FUNCIONES, SIN SUBORDINACIÓN LABORAL, NI DEPENDENCIA, PARA GARANTIZAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, OPERATIVAS, ASISTENCIALES Y EN MEDICINA ESPECIALIZADA PEDIATRÍA EN LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA DEL MUNICIPIO DE NECHÍ- ANTIOQUIA.	\$1.140.000.000,00
042-2021	Régimen Especial	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN CON PLENA AUTONOMÍA DE SUS FUNCIONES, SIN SUBORDINACIÓN LABORAL, NI DEPENDENCIA, PARA GARANTIZAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, OPERATIVAS, ASISTENCIALES Y EN MEDICINA ESPECIALIZADA PEDIATRÍA EN LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA DEL MUNICIPIO DE NECHÍ- ANTIOQUIA.	\$1.080.593.825,00
CPS06-2023	Contratos y convenios con más de dos partes	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN PARA GARANTIZAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, OPERATIVAS, ASISTENCIALES Y EN MEDICINA ESPECIALIZADA EN LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA DEL MUNICIPIO DE NECHÍANTIOQUIA.	\$859.143.022,00
CPS42-2022	Contratos y convenios con más de dos partes	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN PARA GARANTIZAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, OPERATIVAS, ASISTENCIALES Y EN MEDICINA ESPECIALIZADA EN LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA DEL MUNICIPIO DE NECH ANTIOQUIA	\$558.938.966,00
CPS23-2022	Contratos y convenios con más de dos partes	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN PARA GARANTIZAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, OPERATIVAS, ASISTENCIALES Y EN MEDICINA ESPECIALIZADA EN LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA DEL MUNICIPIO DE NECHÍ- ANTIOQUIA.	\$570.000.000,00
CPS-002-2020	Régimen Especial	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL	PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y	\$725.999.920,00

		LA MISERICORDIA - NECHÍ	ASISTENCIALES DE LA ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA	
CPS-035-2019	Régimen Especial	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES DE LA ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA	\$684.078.600,00
CPS-002-2019	Régimen Especial	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES DE LA E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA	\$584.000.000,00
CPS-063-2017	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	ANTIOQUIA - E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - NECHÍ	SUMINISTRO DE ALIMENTOS (COMPLEMENTOS, REFRIGERIOS, ALIMENTACIÓN) PARA EL PROGRAMA BUEN COMIENZO DE LA ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA.	\$515.665.504,00

Fuente: <https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>

Nota: El cuadro tomado del SECOP evidencia que la ESE ha tenido como política permanente a través de los años, la intermediación laboral como medio para cumplir sus funciones misionales.

Pese a que El Hospital La misericordia demanda de manera permanente para el cumplimiento de sus procesos misionales de 66 trabajadores, permanece con 18 empleados en su planta de cargos y contrata año tras año los restantes 48 a través de la figura de intermediación laboral. Mediante la modalidad de contrato sindical de prestación de servicios se contratan 48 empleados Desde auxiliares de mantenimiento, auxiliares de enfermería, médicos etc, y les pagan salarios que muy inferiores al devengado por los empleados de planta, como se puede apreciar en la información de los incisos anteriores la entidad desarrolla sus actividades permanentes con un 27% de empleados de planta, frente a un 73% que contrata indirectamente a través de la figura del contrato sindical.

Gráfica 1. Personal de planta y agremiación



Fuente: Elaboración propia, elaborada a partir de los datos obtenidos en la investigación.

Luego de realizar un análisis sobre investigaciones locales relacionadas con la intermediación laboral en el sector salud, es posible concluir que existen pocas o nulas investigaciones documentadas referidas al tema, quizá porque Nechí es un municipio de poco más de 20 mil habitantes y de categoría 6, lo cierto es que a nivel departamental si existen investigaciones serias que pueden darnos luces sobre la intermediación laboral y la percepción que de sus efectos tienen los trabajadores de la salud y los usuarios. Entre estas podemos citar.

El estudio de Holguín, Julio y Montes (2024), titulado "Radiografía de la contratación de profesionales de la salud en Colombia: Una revisión integradora", tuvo como objetivo analizar la evidencia teórica y empírica sobre la contratación de profesionales de la salud en Colombia entre el año 1993 y el año 2023. La investigación fue realizada por la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Córdoba, utilizando una metodología de revisión integradora de la literatura en bases de datos como Lilacs, Embase,

BVS, entre otras en inglés y español. Los resultados de este trabajo mostraron que, aunque existen ventajas en el sector público en términos de condiciones laborales, la contratación en este ámbito enfrenta limitaciones que pueden llevar a los profesionales a optar por el sector privado, a pesar de las condiciones menos favorables. Los autores concluyen que, aunque la contratación de profesionales de salud en Colombia ha avanzado, aún persisten problemas de estabilidad y condiciones laborales deficientes que fomentan la migración y la deserción laboral. Asimismo, señalan la importancia de continuar investigando sobre este tema para fortalecer la literatura existente debido a la escasez de estudios a pesar de la relevancia del tema.

Este estudio proporciona un marco de referencia sobre las condiciones de contratación y los desafíos laborales enfrentados por el talento humano del sector salud colombiano. La revisión de Holguín, Julio y Montes es útil para contextualizar la situación del talento humano en el sector salud en el país, aspecto central para analizar el impacto de la intermediación laboral en una institución pública como el Hospital La Misericordia. El entendimiento de los aspectos y elementos que directamente o indirectamente inciden en la estabilidad laboral y las condiciones de la contratación estatal posibilitan abordar de manera más precisa cómo la intermediación laboral puede influir en los procesos misionales del hospital, especialmente en cuanto a la retención, la adecuación de perfiles profesionales y la mejora de condiciones laborales para los empleados del sector salud.

El artículo de Serna-Gómez, Alzate-Acevedo, Ramírez-Ospina y Castro-Escobar (2019), titulado *"La inserción laboral de los jóvenes en Colombia. Retos y perspectivas"*, tiene como objetivo analizar la situación de inserción laboral de los jóvenes en Colombia, específicamente entre 2008 y 2015, utilizando datos de la Gran Encuesta Integrada de

Hogares del DANE en las principales áreas metropolitanas del país. Este análisis identifica altos niveles de desempleo en jóvenes provenientes de hogares de bajos ingresos, aquellos con menor nivel educativo y en mujeres jóvenes. Además, revela que una gran proporción de jóvenes no cuenta con un contrato laboral formal, lo cual limita sus oportunidades de empleo estable y de calidad. Los autores concluyen que es crucial fortalecer las políticas de acceso al empleo para la juventud, dado el persistente problema de desempleo juvenil y la precariedad en sus condiciones laborales.

Este estudio es de gran pertinencia para la investigación *"Efectos de la intermediación laboral en los procesos misionales de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, para la vigencia 2023"*, ya que aborda la problemática de la precariedad laboral, un aspecto central al evaluar el impacto de la intermediación en el contexto del sector público de la salud. La investigación de Serna-Gómez y colaboradores proporciona antecedentes sobre las dificultades de acceso a empleos de calidad en Colombia, las cuales podrían influir en la estabilidad y eficacia de los procesos misionales de una institución de salud pública en una región vulnerable. Al considerar la falta de estabilidad contractual y las limitaciones en las condiciones laborales descritas en el estudio, la investigación sobre el hospital de Nechí puede explorar cómo estos factores afectan la atracción y retención de talento humano en el sector salud, y qué papel juega la intermediación laboral para mitigar o agravar estos problemas en la vigencia 2023

1.2. Marco Teórico

A continuación, se presentan las categorías conceptuales y los autores que sirvieron de base para la investigación.

1.2.1. Intermediación Laboral

La intermediación laboral en Colombia tiene su origen en la legislación, siendo formalmente establecida mediante el Decreto 3115 de 1997, el cual sustituyó al Decreto 2676 de 1971. Este define la intermediación laboral como una actividad organizada que conecta a los oferentes y demandantes de trabajo en el mercado laboral, facilitando que ambas partes cubran sus necesidades. En este esquema, los oferentes son personas que buscan empleo, mientras que los demandantes son las unidades económicas que requieren llenar vacantes con trabajadores calificados. La intermediación se realiza principalmente a través de agencias de colocación o empleo, las cuales actúan como intermediarias que suministran mano de obra a las empresas, de forma que la dirección y supervisión del trabajador recaen en el empresario que contrata sus servicios.

International Labour Office (2018) según este trabajo investigativo la intermediación del mercado laboral, es abordado por la Organización Internacional del Trabajo de manera diferencial por categorías, tales como la relación del empleo multipartita, el régimen de subcontratación laboral o las relaciones laborales triangulares.

En este contexto, la intermediación laboral implica una estructura triangular en la cual el intermediario firma un contrato con una segunda entidad para proporcionarle trabajadores, quienes serán supervisados y dirigidos por esta última empresa. Según Nava (2008), aunque el poder disciplinario puede permanecer en la agencia de intermediación, las facultades de dirección y control del trabajador se trasladan a la empresa contratante. Este esquema rompe con la tradicional relación directa entre empleador y empleado, ya que la entidad de intermediación actúa como empleador formal mientras el empleador final es quien ejerce la dirección y supervisión del trabajador (Pastor, 2020).

En términos regulatorios, Prieto (2009) resalta que la intermediación laboral debe ser gratuita para el trabajador, quien únicamente recibe el servicio de conexión con el empleador. El intermediario, a su vez, recibe una comisión del demandante de empleo, especialmente en el caso de las agencias con fines de lucro. La intermediación, en general, no solo conecta a las partes, sino que también facilita la adecuación entre oferta y demanda laboral mediante la provisión de información sobre el mercado de trabajo, el desarrollo del capital humano y la asistencia técnica. De esta manera, se intenta resolver las brechas y distorsiones causadas por asimetrías de información en el mercado laboral (Morales Torres y Nadjar González, 2019).

A pesar de las ventajas que la intermediación de servicios ofrece a las empresas, estas prácticas también pueden representar riesgos para los empleados, especialmente en términos de estabilidad y condiciones laborales. Así, es fundamental que las normas legales actuales se ajusten a las condiciones del mercado laboral contemporáneo, de modo que se logre un equilibrio entre la flexibilidad que demanda el sector empresarial y la protección de los derechos laborales del trabajador.

En Colombia la misma Corte Constitucional define en la sentencia C-823 del año 2006, lo que significa ser un trabajador ocasional o temporal, como aquellos que prestan un servicio o una labor excepcional y ocasional dentro de una empresa o entidad, realizando actividades que no son propias del giro ordinarios de las actividades misionales de la organización.

1.2.1.1. Tipos de intermediación laboral

La intermediación laboral, en su esencia, consiste en un modelo de relación tripartita donde tanto el proponente, como el demandante y el intermediario interactúan para facilitar

el acceso al mercado laboral. Rojas (2004) señala que este sistema está compuesto por el oferente, que actúa como trabajador, el demandante, que representa a la empresa que requiere mano de obra, y el intermediario, que puede ser una persona o entidad encargada de vincular al trabajador con el empleador final. Esta relación no siempre implica un contrato de trabajo directo entre oferente y demandante, sino que, en muchos casos, la dirección y supervisión del trabajador quedan bajo el control del empresario que contrata sus servicios a través del intermediario.

Dentro del marco de la intermediación laboral, existen diferentes tipos de intermediación que responden a las necesidades específicas de las empresas y a la naturaleza de las actividades realizadas. En primer lugar, encontramos a las empresas de servicios temporales, que contratan trabajadores para empresas usuarias de manera transitoria y con fines específicos, tales como cubrir vacantes ocasionales o realizar labores de suplencia. Estas tareas suelen tener una duración limitada, como cubrir necesidades puntuales de la empresa usuaria o reemplazar temporalmente a empleados estables cuyos vínculos laborales están en pausa (Torres, 2015). La duración máxima de estos contratos temporales es de seis meses al año y responde a la finalidad de atender situaciones excepcionales dentro de la empresa usuaria, sin interferir con sus actividades principales.

Por otro lado, existen las empresas intermediadoras de servicios complementarios, cuyo rol es proporcionar personal para actividades secundarias o accesorias que no están vinculadas directamente al giro del negocio principal de la empresa usuaria. Según Torres (2015), estas actividades auxiliares incluyen servicios de vigilancia, mensajería, y limpieza, los cuales, aunque importantes, no afectan la operatividad esencial de la empresa en caso de ausencia o interrupción. En este modelo, la empresa usuaria no supervisa de forma directa

las tareas del personal proporcionado, y la empresa intermediadora mantiene plena autonomía técnica y responsabilidad sobre sus trabajadores.

En tercer lugar, se destacan las empresas de servicios especializados, que, como explica Torres (2015), se caracterizan por proporcionar servicios de alto nivel técnico o científico que requieren conocimientos específicos y cualificados. A diferencia de los otros tipos de intermediación, en este caso, la empresa usuaria no tiene autoridad para dirigir o controlar las actividades del personal destacado. Los servicios especializados abarcan áreas como auditorías, mantenimiento avanzado y soporte informático, los cuales, aunque auxiliares, exigen un elevado nivel de experiencia y conocimientos técnicos para su ejecución efectiva.

Finalmente, la intermediación laboral también se realiza a través de cooperativas de trabajadores. Estas pueden asumir dos modalidades: cooperativas temporales y cooperativas de trabajo y fomento del empleo. Las cooperativas temporales destacan a sus socios trabajadores para realizar labores de duración limitada, tales como reemplazar empleados ausentes o cumplir con tareas de naturaleza ocasional. Por otro lado, las cooperativas de fomento del empleo se enfocan en prestar servicios complementarios o especializados mediante sus socios, quienes cuentan con una relación cooperativa, y no laboral, con la empresa usuaria. Esto permite cubrir tanto actividades de apoyo como servicios técnicos altamente cualificados en beneficio de la empresa contratante.

Estos modelos de intermediación laboral han evolucionado para satisfacer la demanda de flexibilidad y adaptación en el mercado laboral moderno, aunque también plantean desafíos en términos de protección laboral y supervisión adecuada.

1.2.1.2. Aspectos técnicos y laborales de la intermediación laboral

Dentro de los aspectos técnicos y laborales de la intermediación laboral, es importante diferenciar claramente entre la subcontratación de bienes y servicios y la intermediación de mano de obra, ya que ambos procesos responden a características y finalidades distintas en el marco de las relaciones laborales. Según Arrieta et al. (2019), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece una clara distinción entre estos dos tipos de subcontratación para prevenir la confusión entre lo que es una relación de prestación de servicios y una relación de intermediación laboral propiamente dicha.

La subcontratación de bienes o servicios, también conocida en Colombia como tercerización, implica un acuerdo donde una empresa transfiere a otra la responsabilidad de producir ciertos bienes o proveer servicios que, aunque están relacionados con su operación, no constituyen el núcleo central de su actividad. En este modelo, la empresa subcontratista asume el trabajo "por su cuenta y riesgo", utilizando sus propios recursos financieros, materiales y humanos para cumplir con el contrato establecido (Arrieta et al., 2019). Este tipo de relación tiene un carácter esencialmente comercial, en el cual el proveedor del servicio o bien mantiene independencia sobre cómo organiza y ejecuta la actividad encomendada, lo que lo diferencia fundamentalmente de una relación laboral directa.

Por otro lado, la subcontratación de mano de obra, considerada una forma de intermediación laboral en Colombia, es válida solo cuando es realizada por empresas de servicios temporales. En este tipo de intermediación, las empresas usuarias contratan a través de una entidad intermediaria a trabajadores para ejecutar tareas específicas bajo la supervisión y dirección de la empresa que requiere sus servicios, no de la intermediaria. Este enfoque permite a las empresas obtener recursos humanos adicionales de manera ágil,

adaptándose a necesidades transitorias o coyunturales sin asumir el compromiso de una relación laboral directa con los trabajadores. Sin embargo, como indica la OIT, esta modalidad debe estar claramente regulada para evitar que se difuminen los límites entre las responsabilidades del intermediario y las de la empresa usuaria, asegurando así los derechos de los trabajadores involucrados en el proceso de subcontratación laboral (Arrieta et al., 2019).

La decisión de una empresa de optar por la subcontratación, ya sea de bienes, servicios o de mano de obra, responde a la necesidad de flexibilizar ciertos procesos y concentrarse en sus actividades misionales. En el caso de la subcontratación de servicios, la empresa contrata a terceros para desarrollar tareas no centrales a su actividad principal, delegando tanto la ejecución como los riesgos inherentes a dichos procesos. Este tipo de relación implica que la empresa contratante externaliza ciertas operaciones con el objetivo de mejorar su eficiencia y optimizar sus recursos, mientras que la entidad subcontratada asume plena autonomía y responsabilidad en la gestión de dichas actividades.

No obstante respecto de las desventajas de la intermediación laboral Bermúdez (2005) en su obra acota que esta forma de vinculación de trabajadores puede conllevar al deterioro de la confidencialidad de la información, tensiones en el clima laboral y a falta de control operativo en las organizaciones.

1.2.2. Percepción de trabajadores y de usuarios sobre la intermediación laboral en las entidades de salud

Un aspecto relevante al momento de realizar análisis de la intermediación laboral es con frecuencia abordar dichos estudios a partir de las condiciones y percepciones de los trabajadores frente a esta figura de contratación indirecta en sus diferentes contextos y

aspectos. Voss y otros (2013) adelantaron un estudio investigativo consistente en el análisis comparativos de diversos estudios europeos sobre los efectos de la intermediación en el mercado laboral, concluyendo que persiste una gran brecha salarial entre los trabajadores vinculados formal y permanentemente a las organizaciones y los que solo se vinculan de forma temporal, aunado esto a la mayor inseguridad e inestabilidad laboral de estos últimos.

En Colombia sobre la percepción de los trabajadores y los usuarios sobre la intermediación laboral en las entidades de salud, Fortich N., Pinzón Y. (2016) en su investigación sobre las formas de contratación laboral adelantadas durante los años 2015 y 2016 por parte del Hospital Universitario del Caribe y la incidencia de dichas contrataciones en la alta gerencia de la entidad. Determinaron como conclusión de su investigación, que el Hospital durante el periodo estudiado, contrató su talento humano principalmente mediante intermediación laboral, lo cual incidió negativamente en la satisfacción de los trabajadores y en la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

Londoño A, Arboleda M, y Cuesta L, (2021) en su investigación sobre la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la intermediación laboral durante la vigencia 2021 en el Hospital del Carmen de Viboral en el departamento de Antioquia, Estudio es realizado en el municipio del Carmen de Viboral en el departamento de Antioquia, arribaron a la conclusión de que el talento humano vinculado al hospital mediante intermediación presenta una serie de desventajas frente a los empleados vinculados mediante contrato laboral, tales como la inestabilidad y la diferencia salarial, que evidencian la generación de insatisfacción.

1.2.3. Cooperativas De Trabajo Asociado (CTA)

El marco jurídico colombiano define a las cooperativas de trabajo asociado en el Decreto 1072 del año 2015 como organizaciones sin ánimo de lucro que en materia económica pertenecen al denominado sector solidario en las cuales se asocian personas naturales que cumplen un doble rol al ser gestoras y contribuyentes económicos y de su capacidad laboral, en la producción de bienes, la prestación de servicios o la ejecución de obras, tendientes a satisfacer necesidades.

Las CTA pueden celebrar los contratos que les están permitidos legalmente, mas no pueden en ningún caso suplir las facultades de las Empresas de Servicios Temporales, por los que les esta negada desde la entrada en vigencia de la Ley 1429 del año 2010, la posibilidad de suministrar trabajadores a las organizaciones.

La CSJ estableció en sentencia con radicado 27513 de 2006 que las Cooperativas de Trabajo Asociados en los casos que contraten intermediación laboral en contravía del orden jurídico, el tercero al que estas le presten el servicio será reputado verdadero empleador y la CTA se considerara un intermediario que deber solidariamente, responder por las garantías y derechos de los trabajadores implicados.

1.2.4. Empresas De Servicios Temporales (EST)

La normativa colombiana define la Ley 50 de 1990 a las Empresas de Servicios Temporales como empresas habilitadas para la celebración de contrataos con terceros con los colaboran temporalmente en el suministro de talento humano para el desarrollo de actividades que no hacen parte del giro ordinario de sus funciones, que sean ocasionales,

que no estén asignadas a personal de planta del tercero o que requieran conocimientos especializados.

La legislación a establecido unos límites a la contratación con las EST, los cuales buscan salvaguardar las garantías laborales de los trabajadores, tales como que las labores de carácter ocasional no superen los 30 días, si el personal contratado a través de la EST es para hacer vacaciones, licencias etc., el periodo de tiempo para el desarrollo de dichas actividades será mientras duren las mismas, y finalmente fija un límite temporal de hasta 12 meses en caso de que los trabajadores se requieran para atender un aumento en la producción de la empresa o entidad tercera contratante.

La CSJ estableció en sentencia con radicado 25717 de 2006 que las Empresas de Servicios Temporales en los casos que contraten intermediación laboral en contravía del orden jurídico, por fuera de los casos taxativos en los que la ley permite este tipo de contratos, el tercero al que estas le presten el servicio será reputado verdadero empleador y la EST se considerara un intermediario que deber solidariamente, responder por las garantías y derechos de los trabajadores implicados.

1.2.5. Contrato Sindical

El marco jurídico colombiano define los contratos sindicales, mediante el Decreto 1072 del año 2015 como el contrato colectivo laboral, nominado, solemne y principal, celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores legalmente constituidos y uno o varios empleadores o sindicatos patronales legalmente constituidos para por medio de sus afiliados realizar el desarrollo de una obra o la prestación de un servicio.

La Corte Constitucional mediante sentencia C 171 del año 2012 y La CSJ mediante, entre otras, la Sentencia número SL 4815 del año 2020, has definido que las entidades del sector salud pueden a través de la contratación con terceros, desarrollar funciones ocasionales o transitorias, que no les sea posible realizarlas al personal de planta, las actividades requeridas estén relacionadas con conocimientos especializados.

1.2.6. Procesos Misionales

Son aquellos que permiten el desarrollo de la Misión de la entidad, en este caso del Hospital La Misericordia, a través de la ejecución de los programas y actividades, definidos estratégicamente por la alta dirección para garantizar un servicios de calidad a los usuarios como una garantía del cumplimiento de los fines del estado consagrados en el artículo 2 superior. Son estos procesos los que conllevan actividades de tipo permanente, los cuales no deben ser contratados mediante intermediación laboral, ya que, como se ha venido diciendo, este tipo de contratación indirecta solo puede recaer sobre funciones temporales o transitorias.

1.2.7. Clima Laboral.

Existen diversas y variadas definiciones del clima laboral, sin embargo para efectos de nuestra investigación, citaremos la definición dada por Chiavenato, (1992) para quien el clima organización hace referencia al medio interno de las organizaciones, se refiere a las características propias de cada organización y la forma como interactúa la atmosfera psicológica con elementos relativos al tipo de organización, las políticas institucionales, la tecnología disponible, la planeación estratégica y demás elementos necesarios para que el talento humano de la organización interactúe y desarrolle sus labores.

1.2.8. El Trabajo decente

Las Naciones Unidas se han trazado alcanzar el ODS 8, anhelando conjugar la dignidad de los trabajadores y el crecimiento económico con el bienestar con el trabajo decente.

Pero qué es eso de trabajo decente, al respecto es dable citar que, La Organización Internacional del Trabajo, en adelante OIT, adopta a finales de los 90' el concepto de trabajo decente desde la celebración de la conferencia número 87 que se llevó a cabo durante el año 1999, como aquel trabajo productivo, que es realizado en condiciones libertad, dignidad y con plenas garantías para el trabajador, siendo sinónimo el trabajo decente de trabajo digno y de calidad, articulándose este tipo de trabajo con las dinámicas propias de la economía de mercado y la búsqueda del crecimiento económico y el bienestar de la sociedad como un todo.

1.2.9. Calidad en el servicio

Existen múltiples conceptos de calidad que se han ido desarrollando a través del tiempo por diversos autores, entre ellos Garvin (1988) para quien la calidad hace referencia al nivel de satisfacción o cumplimiento de la expectativa del consumidor frente al servicio que efectivamente se le presta, por lo cual pueden existir diferentes estándares de calidad, dependiendo de a quien se le preste el servicios y de las expectativas, gustos y deseos de estos.

1.2.10. Percepción

Para Neisser la percepción es un proceso de aprendizaje, en el cual interactúan dos

etapas claramente definidas, la etapa activa en la cual se almacena en la conciencia la nueva información captada o recibida y una etapa constructiva en la cual se procesa la información almacenada y se construye un esquema de información que estimula al individuo, el cual a partir de dicho estímulo decide si lo acepta o lo rechaza.

González M. La Percepción. [Internet]. México, (2002), define la percepción como un proceso que a través de la experiencia y de las necesidades internas, de la selección de información y sensaciones, su organización e interpretación, se forma una imagen mental de lo que se percibe.

1.3. Marco Legal

El marco legal que sustenta la presente investigación se enfoca en las normativas relacionadas con la intermediación laboral, la economía solidaria y la legislación aplicable al sector de la salud en Colombia. A continuación, se presenta un análisis de las principales leyes y decretos que se tomarán en cuenta para la interpretación de los efectos de la intermediación laboral en los procesos misionales del Estado Hospital La Misericordia para la vigencia 2023.

El Código Sustantivo del Trabajo, junto con la Ley 50 de 1990, establece los principios fundamentales que rigen las relaciones laborales en Colombia. Estos instrumentos legales son esenciales para evaluar la legalidad y las implicaciones de la intermediación laboral en los procesos misionales de las ESE, considerando los derechos laborales que pueden ser vulnerados a través de estas formas de contratación.

La Ley 134 de 1931 introduce la incorporación de la sociedad cooperativa en el derecho colombiano, marcando el inicio del reconocimiento legal de estas formas de

organización laboral. Esta norma es relevante para comprender los antecedentes históricos y normativos sobre el uso de cooperativas como intermediarios en la contratación de trabajadores, lo que afecta directamente las condiciones laborales del personal en las ESE.

El Decreto 1598 de 1963 y la Ley 79 de 1988 actualizan la definición y el estatus de las cooperativas de trabajo y producción, ampliando el marco normativo para su funcionamiento. La Ley 79, en particular, establece un marco más propicio para el desarrollo del sector cooperativo, un aspecto clave al considerar el uso de cooperativas como mecanismos de intermediación en el sector salud. Su impacto en la gestión de las Empresas Sociales del Estado (ESE) radica en la posibilidad de contratar servicios de salud a través de estas cooperativas.

Por otro lado, la Ley 100 de 1993, que establece el Sistema de Seguridad Social Integral, es fundamental para el análisis, ya que regula el acceso a los servicios de salud y la protección social, aspectos que son directamente afectados por la intermediación laboral en las ESE. Esta ley influye tanto en la gestión interna de las ESE como en la calidad de los servicios prestados a los usuarios, lo que puede verse comprometido por la precariedad laboral derivada de la intermediación laboral.

La Ley 1233 de 2008, que precisa los elementos estructurales de las contribuciones a la seguridad social para las cooperativas y precooperativas de trabajo asociado, y el Decreto 1072 de 2015, que reglamenta el sector trabajo, ofrecen un marco normativo específico que regula el funcionamiento de las cooperativas como intermediarios laborales. Estas normativas son esenciales para comprender las obligaciones en términos de contribuciones a la seguridad social, un aspecto fundamental para los trabajadores contratados bajo estos modelos.

Finalmente, la Ley Estatutaria 1751 de 2015, que regula el derecho fundamental a la salud, también juega un papel crucial en esta investigación, ya que establece la obligatoriedad del acceso a servicios de salud de calidad, lo que podría verse afectado por la intermediación laboral, tanto en términos de caliorregir dad como de continuidad del servicio.

A continuación, se presentan esquematizadas las leyes, decretos y normativa ya mencionada, así como aquella complementaria para la presente investigación.

Tabla 3: *Marco legal colombiano de la intermediación laboral*

AÑO	NORMA
1931	Ley 134
1963	Decreto1598
1988	Ley 79
1989	Decreto1333
1990	Ley 10
1990	Ley 50
1991	Ley 10
1991	CPC
1993	Ley 100
1993	Ley 80
1998	Ley 454
2000	Ley 584

2002	Decreto 1934
2008	Ley 1233
2010	Ley 1429
2010	Decreto 1429
2011	Ley 1438
2015	Decreto 1072
2015	Ley Estatutaria 1751
2015	Ley 1753
2018	Decreto 683

Fuente: Elaboración propia, elaborada a partir de los datos obtenidos en la investigación.

Notas al cuadro: El cuadro relaciona las principales normas que conforman el acervo jurídico que rige la intermediación laboral y la contratación indirecta de trabajadores, aclarando que, al respecto, existe en el país un amplio número de normas, tanto de orden del bloque de constitucional, como legal, jurisprudencial y reglamentaria que regulan la materia.

2. METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo como objetivo central analizar la percepción de los trabajadores y de los usuarios sobre la intermediación laboral en el Hospital la Misericordia y para ello, se adoptó una metodología descriptiva de corte transversal, el enfoque es descriptivo porque permitió caracterizar la percepción de los trabajadores sobre la intermediación laboral a la vez que permite igualmente caracterizar la forma como perciben los usuarios los efectos de la intermediación laboral en la calidad del servicios recibido y establecer su comportamiento frente a éste.

Es transversal, porque estudió las variables en un intervalo de tiempo plenamente definido, e investiga la prevalencia de un evento en la población total o en una muestra que representa esa población. Al respecto el método descriptivo transversal, Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. (2020) expresa que a la descripción de cada variable selecciona en una investigación, se le denomina estudio descriptivo.

La metodología destaca los siguientes puntos:

2.1. Enfoque de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, por cuanto se utilizó una técnica cuantitativa como la encuesta para realizar la medición objetiva de la percepción de los trabajadores sobre la intermediación laboral e igualmente para medir objetivamente la percepción de los usuarios sobre los efectos de la intermediación laboral en la calidad de los servicios prestados por el Hospital La Misericordia,

El enfoque cuantitativo permite obtener información estructurada para poder

ponderar el alcance del problema estudiado. Para Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. (2020). El enfoque metodológico cuantitativo permite comparar ampliamente diversas variables frente diversos aspectos de un fenómeno que se estudia.

Según Ortiz Arellano E. (2013). La orientación a resultados es propio de investigaciones de tipo cuantitativo, ya que dichos resultados se alcanzan objetivamente, mediante la verificación, la inferencia, lo hipotético, lo deductivo, entre otros aspectos.

2.2. Tipo de estudio

El diseño de investigación adoptado fue de tipo descriptivo de corte transversal, al respecto Hernández-Sampieri et al. (2014), afirman que el diseño descriptivo permite detallar las características de los fenómenos estudiados y ofrecer un panorama claro de la situación actual. En este caso, permitió especificar las percepciones de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación, sus condiciones laborales, y las opiniones de los usuarios sobre la calidad de los servicios asistenciales.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recolección de información, se emplearon diversos instrumentos que permitieron captar tanto las percepciones subjetivas de los actores involucrados como datos objetivos sobre las variables de interés. Estos instrumentos fueron seleccionados en función de los objetivos de la investigación y se describen a continuación.

2.3.1. Las Técnicas e Instrumentos.

Para alcanzar el primer y segundo objetivo específico se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo Likert modificado, dividido en 3 variables y 15 preguntas para el caso de la encuesta a trabajadores: garantías laborales, clima laboral y de beneficios laborales, con 7 opciones de respuesta que van desde muy insatisfecho hasta

muy satisfecho, para el caso de la encuesta a usuarios un cuestionario tipo Likert modificado, dividido en 3 variables y 10 preguntas: calidad y fiabilidad del servicio, trato al usuario y tiempo de espera y por último la variable seguridad y confort, con 4 opciones de respuesta que van desde Muy satisfecho, satisfecho, Insatisfecho y muy insatisfecho.

El instrumento metodológico para recolectar la información fue diseñado por el equipo investigador y, para validar su diseño y llegar a la versión final que es presentada en este trabajo, se realizó una prueba piloto previa, gracias a las conclusiones sacadas de ésta prueba piloto se hicieron modificaciones para las encuestas que se realizaron a los demás empleados y usuarios, dichas modificaciones consistieron en la modificación de las variables y número de preguntas de cada encuesta, lo cual se evidencia al observar las diferencias entre los anexos entregados al director de tesis en las primeras versiones de la investigación, y las encuestas finales que acompañan al presente trabajo en su versión final; su diseño se realizó para recolectar información sobre las percepciones de los trabajadores respecto de las modalidades de contratación y las condiciones laborales y de los usuarios respecto a los efectos de esta forma de contratación indirecta el personal de salud, en la calidad del servicio prestado.

2.3.2. Revisión Documental

El análisis documental permitió examinar los documentos institucionales, constitucionales, legales, reglamentarios y jurisprudenciales, relacionados con las políticas de contratación, las condiciones laborales y la calidad de los servicios prestados, así como para construcción los antecedentes investigativos, el marco teórico y el marco legal.

La revisión documental proporcionó información valiosa para todos los objetivos de la investigación. Este análisis incluyó la revisión de políticas de contratación, informes de

gestión y evaluaciones internas de calidad, investigaciones internacionales y nacionales sobre la intermediación laboral y los precedentes jurisprudenciales sobre el tema, lo que permitió contrastar las percepciones obtenidas en las encuestas con la información formal disponible en el hospital y en las bases de datos consultadas.

Este proceso enriqueció el análisis general de la investigación, proporcionando un contexto institucional que permitió una mejor comprensión de los fenómenos estudiados (Behar-Rivero, 2008).

2.4. Población.

La población de esta investigación incluyó a trabajadores y usuarios del área de servicios asistenciales del Hospital La Misericordia, quienes tuvieron contacto directo con las dinámicas de intermediación laboral y con los procesos de atención y prestación de servicios de salud durante el año 2023. Esta población fue seleccionada con el fin de analizar los efectos de la intermediación laboral en los procesos misionales del hospital, por lo que el enfoque abarcó tanto al personal asistencial contratado bajo diversas modalidades de vinculación (temporal, permanente e intermediados), como a los usuarios que recibieron atención directa de dicho personal.

En cuanto al número la población total de trabajadores del hospital que labora en los procesos misionales está conformada por 66 trabajadores, 18 trabajadores de planta y 48 trabajadores sindicalizados,

En cuanto a los usuarios del hospital, este cuenta con un universo de 15.200 usuarios afiliados, no obstante, para el estudio la población corresponde a 600 usuarios que en promedio atiende la entidad cada mes a través de consulta externa, según el Informe de rendición de cuentas 2023, publicado en el portal institucional.

2.5. Muestra

Para el caso de los trabajadores estos se logró conformar un tamaño muestra de 25 trabajadores del área asistencial, quienes participaron en la encuesta diseñada para evaluar su percepción sobre las condiciones de trabajo, los efectos de la intermediación laboral y las variables garantías laborales, clima laboral y de beneficios laborales, que influyen en su satisfacción. La selección de esta muestra consideró el total de empleados asistenciales, segmentando a aquellos que cumplían los criterios de inclusión específicos del estudio. La elección del tamaño de la muestra se basó en métodos de muestreo no probabilístico debido a las limitaciones logísticas y al alcance del estudio, lo que permitió asegurar una representación adecuada de los trabajadores del área de interés, aunque sin pretender extrapolar los resultados a la totalidad de la población del hospital.

En cuanto a la muestra de los usuarios se tomó una muestra de 65 que participaron y que acudieron a los servicios de la IPS en algún momento del año 2023, lo que permitió obtener información relevante sobre la percepción de los usuarios en relación con los efectos de la intermediación laboral en la calidad de los servicios recibidos, para cual se abordó el estudio de las variables calidad y fiabilidad del servicio, trato al usuario y tiempo de espera y por último la variable seguridad y confort.

Tanto la muestra que quedó constituida por 65 usuarios como la que quedó constituida por 25 trabajadores. Se seleccionaron utilizando el parámetro de la proporción. El nivel de confianza seleccionado fue de 95% el cual corresponde a un valor tabular de 1,96, siendo este valor el más común, con un margen de error del 5% debido a que es la diferencia máxima probable con un nivel de confianza del 95% entre el valor de la proporción de la muestra y el valor real de la proporción de la población.

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde para el caso de la muestra de los trabajadores:

n: Tamaño de la muestra, es el dato que se quiere obtener.

N: Tamaño de la población = 66 pacientes.

Z: Nivel de confianza. (95%) = 1,96

p: Proporción esperada (en este caso 5% =0,05)

q: 1 – p (En este caso 1 – 0,05 = 0,95)

d: Error muestral = 5 % = 0,05

Reemplazando:

$$n \equiv \frac{(66) (1,96)^2 (0,05) (0,95)}{(0,05)^2 (66) + (1,96)^2 (0,05) (0,95)}$$

$$n = 25|$$

Para el caso de la muestra de los usuarios:

n: Tamaño de la muestra, es el dato que se quiere obtener.

N: Tamaño de la población = 600 pacientes.

Z: Nivel de confianza. (95%) = 1,96

p: Proporción esperada (en este caso 5% =0,05)

q: 1 – p (En este caso 1 – 0,05 = 0,95)

d: Error muestral = 5 % = 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{(600) (1,96)^2 (0,05) (0,95)}{(0,05)^2 (600) + (1,96)^2 (0,05) (0,95)}$$

$$n = 65$$

2.6. Procedimiento para la recolección y procesamiento de la información.

De todos los medios utilizados en la investigación, la principal herramienta para la recolección de información fue la encuesta realizada mediante un cuestionario tipo Likert modificado, para lo cual se diseñaron dos de estos cuestionarios, uno para los trabajadores dividido en 3 variables y 15 preguntas dicotómicas y precodificadas, en su mayoría, para el caso de la encuesta a trabajadores las variables a abordar con la encuesta fueron: garantías laborales, clima laboral y de beneficios laborales, con 7 opciones de respuesta que van desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho, para el caso de la encuesta a usuarios un cuestionario tipo Likert modificado, dividido en 3 variables y 10 preguntas: calidad y fiabilidad del servicio, trato al usuario y tiempo de espera y por último la variable seguridad y confort, con 4 opciones de respuesta que van desde Muy satisfecho, satisfecho, Insatisfecho y muy insatisfecho.

Para recolectar información sobre las percepciones de los trabajadores respecto de las modalidades de contratación y las condiciones laborales y de los usuarios respecto a los efectos de esta forma de contratación indirecta el personal de salud, en la calidad del servicio prestado, las encuestas fueron entregadas a los usuarios y trabajadores de forma impresa, quienes las diligenciaron personalmente, junto a la encuesta se entregó el consentimiento informado el cual se socializó al encuestado previamente a que este lo firmara y diligenciara la respectiva encuesta.

Para (Behard, 2008, p. 64). El instrumento utilizado, es definido como un conjunto variado de preguntas orientadas a la medición de uno o mas aspectos relacionados con una o más variables de un fenómeno estudiado.

Dado que el tipo de estudios realizado fue el descriptivo con corte transversal, con un enfoque cuantitativo, se empleó la estadística descriptiva como técnica para el procesamiento de la información recaudada la cual según Galbiati Riesco J. (2020) los estudios descriptivos son un conjunto interrelacionado de procedimientos que mediante la utilización de tablas, gráficos así como medidas resumen buscan la presentación de masas de datos.

Respecto al procesamiento de los datos recolectados en la investigación, se utilizó el programa estadístico informático SPSS, en su versión 22; para el almacenamiento, la generación de tablas y gráficos se utilizó Microsoft Excel para Microsoft 365 MSO (versión 2411 compilación 16.0.18227.20082) de 64 bits. y SPSS versión 25. De igual forma, para la presentación de los informes se utilizó el programa Microsoft® Word para Microsoft 365 MSO (versión 2411 compilación 16.0.18227.20082) de 64 bits.

Con los resultados del procesamiento de los datos obtenidos, se realizaron cuantificación y análisis para la generación de las tablas de frecuencias y graficas que permitieron la interpretación de los resultados y las respuestas a los objetivos de la investigación, los cuales se utilizaron como insumo final para las conclusiones y recomendaciones realizadas.

2.7. Operacionalización de las variables.

Para la realización de esta investigación se emplearon diversas variables que nos posibilitaron explicar la relación existente entre la percepción de los trabajadores sobre la

intermediación laboral y sobre la forma como los usuarios perciben que la misma, afecta la calidad del servicios en el Hospital La Misericordia.

Tabla 4. *Operacionalización de las variables*

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	INDICADORES	PREGUNTA INSTRUMENTO
Describir la percepción de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación implementadas en la ESE Hospital La Misericordia	Calidad y Fiabilidad del servicio	Se define como la respuesta manifestada por el usuario frente a su percepción de la capacidad de los trabajadores de la salud del área médica – asistencial para cumplir con sus expectativas y satisfacerlos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumple su propósito 2. Interés por resolver problemas de salud de los usuarios 3. Brindan servicio con oportunidad, 4. Diagnostico acertados 	Preguntas de la 1 a la 7 del cuestionario
	Trato al usuario y tiempo de espera	Es la respuesta manifestada por el usuario sobre su percepción del trato, los valores, aptitudes y cualidades que poseen trabajadores de la salud, para prestarle un servicio de calidad, oportuno y humano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso con los usuarios. 2. Amabilidad de los Trabajadores. 3. Atención personal 4. Eficiencia de los Trabajadores 5. Horarios de atención convenientes 	Preguntas de la 8 a la 13 del cuestionario

	Seguridad y Confort	Es la respuesta manifestada por el usuario sobre su percepción frente al entorno locativo, a los elementos del entorno en su integralidad que le permiten gozar de una atención confortable y en condiciones seguras.	1. Equipamientos modernos 2. Infraestructura visual y Funcionalmente atractiva 3. Condiciones de Salubridad excelentes	Preguntas de la 14 a la 17 del cuestionario
Examinar la percepción de los usuarios sobre la afectación que causa la intermediación laboral en la calidad de los servicios que presta la ESE Hospital La Misericordia	Garantías laborales	Las garantías laborales son derechos que la legislación laboral otorga a los trabajadores para que desarrollen sus labores en condiciones de dignidad y justas. (H. Corte Constitucional Sentencia T-074-23)	Cumplimientos Derechos laborales	Preguntas de la 1 a la 7 del cuestionario
	Clima Laboral	Conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan el grupo de trabajo o la institución	Nivel de satisfacción con el ambiente laboral	Preguntas de la 8 a la 13 del cuestionario
	Beneficios laborales	Compensaciones o bonificaciones adicionales al salario devengado	Compensaciones o bonificaciones recibidas durante el tiempo laborado	Preguntas de la 14 a la 17 del cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

3. RESULTADOS

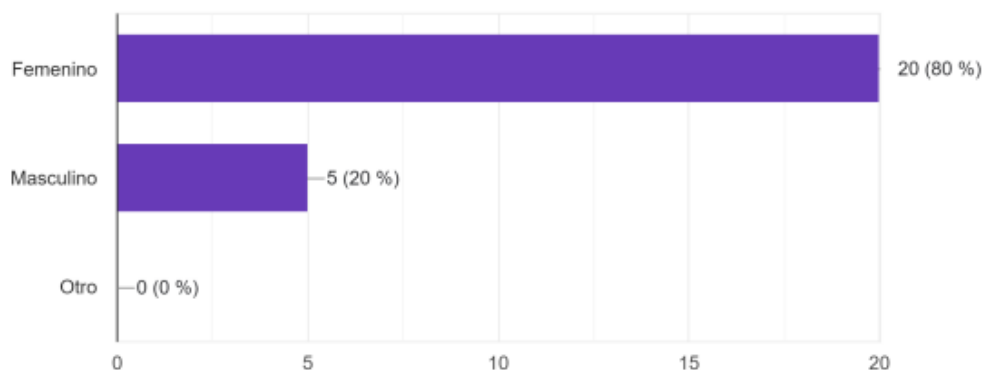
La encuesta de satisfacción laboral realizada a una muestra de 25 trabajadores del área asistencial del Estado Hospital La Misericordia, y la encuesta realizada a 65 usuarios de consulta externa de la empresa, proporcionó datos importantes sobre la percepción de los empleados en cuanto a diferentes variables relacionadas con su satisfacción en el trabajo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los principales resultados:

3.1. Percepción de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación implementadas en la ESE Hospital La Misericordia.

3.1.1. Datos generales de los trabajadores

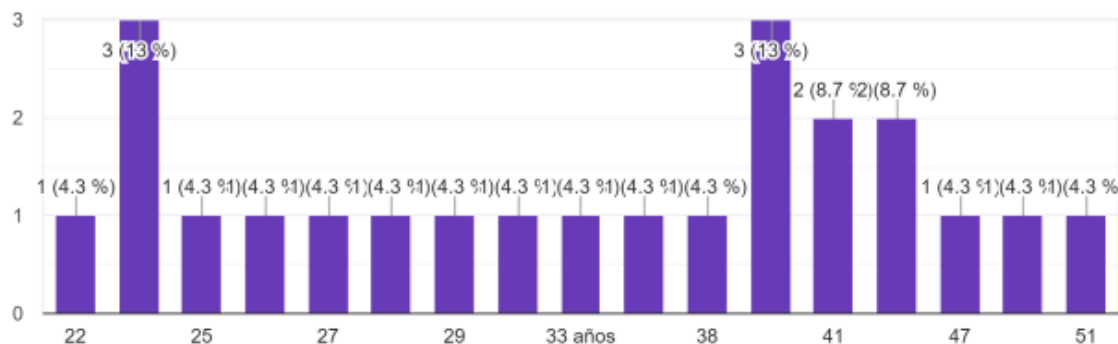
La muestra estuvo conformada por una mayoría de participantes femeninas (80%), mientras que el 20% restante correspondió a hombres. La distribución de edad varió entre los 22 y 51 años, destacando una concentración de empleados en las edades de 30 a 40 años.

Gráfica 2. Grupo de género en encuesta de satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

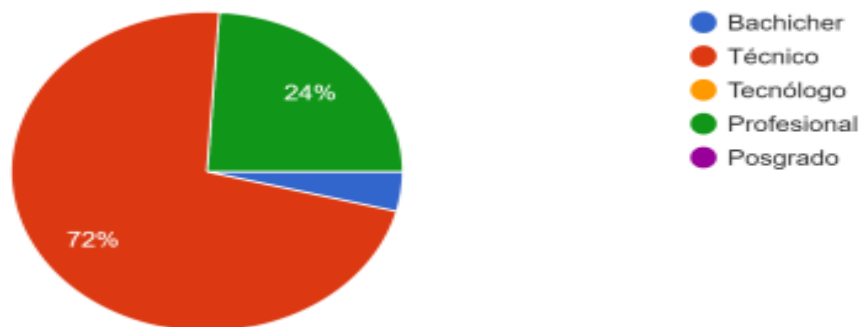
Gráfica 3. Grupo etario en encuesta de satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia, elaborada a partir de los datos obtenidos en la investigación.

En cuanto al nivel educativo, la mayoría (72%) poseía formación técnica, seguido por un 24% con estudios profesionales.

Gráfica 4. Nivel de formación académica en encuestados

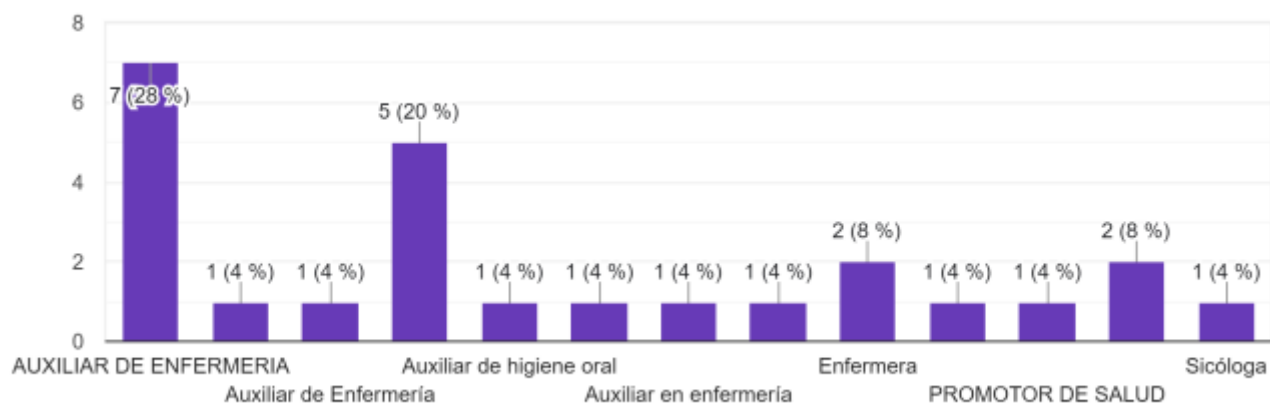


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

La diversidad en los cargos laborales incluía auxiliares de enfermería, auxiliares de higiene oral, enfermeras y psicólogas, con una mayoría (56%) contratada bajo la modalidad de prestación de servicios, lo que sugiere una dependencia importante de la intermediación

laboral mediante cooperativas de trabajo.

Gráfica 5. Cargos de los encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.1.2. Descripción de la variable garantías laborales de la percepción

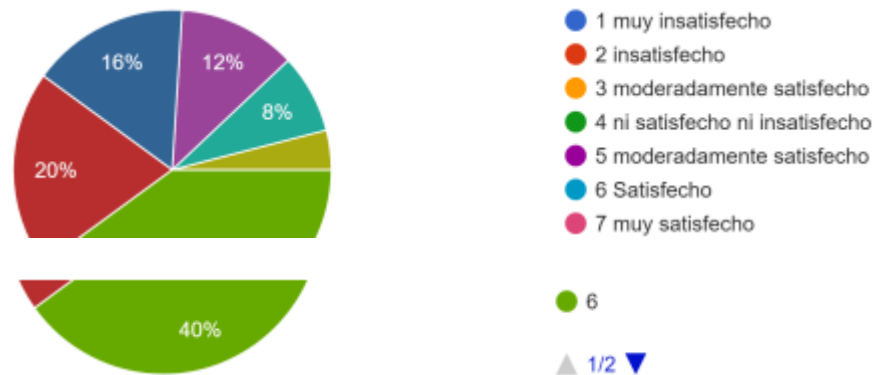
Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral respecto a las garantías laborales, aplicadas a los 25 trabajadores del área asistencial de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, muestran un panorama complejo en torno a las condiciones internas de trabajo. A continuación, se presenta un análisis detallado de las respuestas recogidas y su interpretación.

Pregunta 1 del instrumento: Correspondencia entre Salario y Nivel de Formación y Experiencia

El salario en relación con la formación y experiencia de los empleados reflejó niveles moderados de satisfacción, con un 40% satisfechos y solo un 16% muy insatisfechos. Aunque la mayoría de los encuestados parecen estar conformes con sus remuneraciones, sigue existiendo una proporción considerable que percibe una falta de correspondencia entre

su nivel educativo y su salario, lo que puede estar relacionado con la Intermediación laboral y las disparidades salariales que esta práctica conlleva.

Gráfica 6. Correspondencia entre Salario y Nivel de Formación y Experiencia

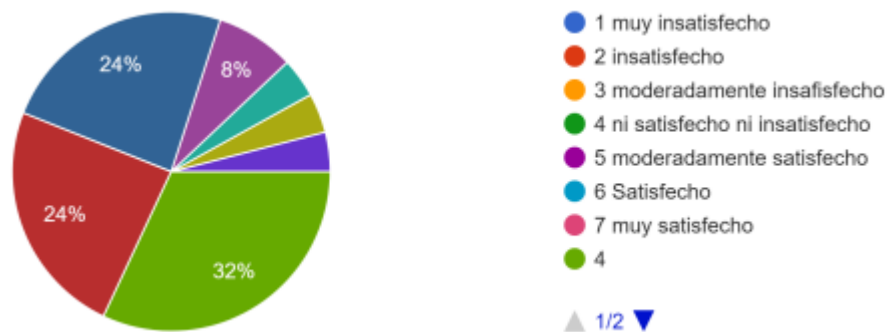


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 2 del instrumento: Inducción y Reinducción Laboral

Un 48% de los encuestados indicó estar insatisfecho o muy insatisfecho con los procesos de inducción y reinducción laboral. Estos procesos son esenciales para integrar adecuadamente a los empleados en sus funciones y responsabilidades. Sin embargo, solo un 8% se mostró satisfecho o muy satisfecho. Este dato revela una deficiencia importante en el acompañamiento y la formación inicial de los trabajadores, lo que podría afectar su desempeño y adaptación a las exigencias laborales del hospital.

Gráfica 7. Inducción y Reinducción Laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 3 del instrumento: Condiciones Físicas y Herramientas para Realizar el Trabajo

Un 44% de los encuestados adoptó una postura neutral (ni satisfecho ni insatisfecho) con respecto a las condiciones físicas y las herramientas disponibles para realizar sus funciones laborales, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores no experimenta grandes inconvenientes, pero tampoco considera óptimas las condiciones. Sin embargo, un 44% adicional manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho, lo que representa casi la mitad de la muestra con una percepción negativa sobre la infraestructura o recursos con los que cuentan para desempeñar su labor. Esta insatisfacción puede estar relacionada con la falta de inversión en equipos o herramientas adecuadas, un factor que afecta la eficiencia y la satisfacción en el lugar de trabajo.

Gráfica 8. Condiciones Físicas y Herramientas para Realizar el Trabajo



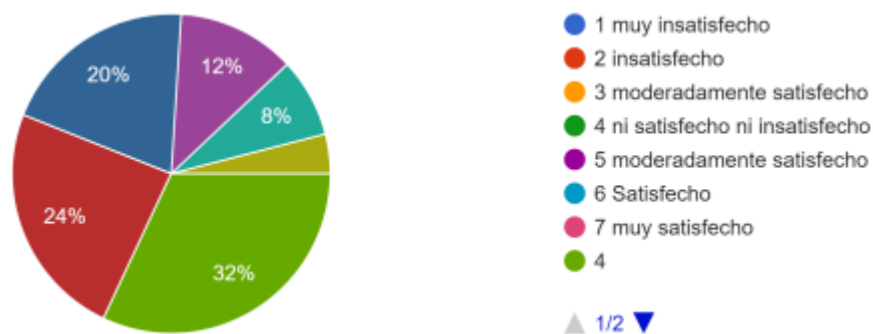


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 4 del instrumento: Estabilidad Laboral

La estabilidad laboral fue percibida de manera ambigua por los trabajadores, con un 32% adoptando una postura neutral y solo un 8% satisfechos. Un 44% de los encuestados se mostró insatisfecho o muy insatisfecho con la estabilidad que perciben en su empleo, lo que puede deberse a la incertidumbre generada por la Intermediación laboral. La falta de seguridad en la continuidad de su trabajo es un factor que, a largo plazo, afecta la confianza y el compromiso de los empleados, especialmente en sectores como el de la salud.

Gráfica 9. Estabilidad Laboral



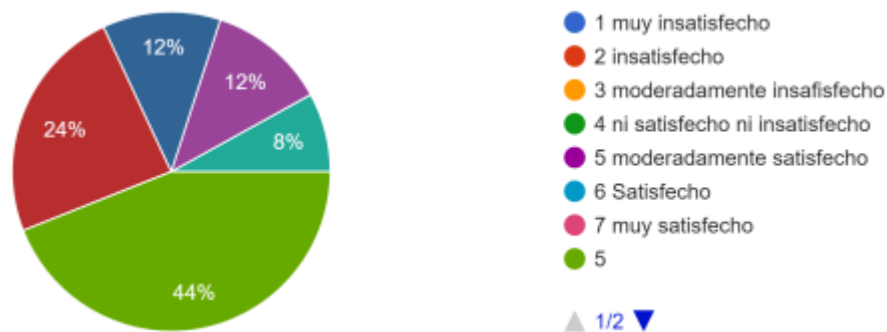
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 5 del Instrumento: Responsabilidades Asignadas

Alrededor de un 44% de los trabajadores expresó una postura neutral con respecto a

las responsabilidades asignadas, mientras que un 36% se manifestó insatisfecho o muy insatisfecho. El hecho de que solo un 6% estuviera satisfecho con sus responsabilidades refleja una posible desalineación entre las tareas que realizan los empleados y sus expectativas laborales o capacidades, lo que puede afectar negativamente la productividad y la calidad del servicio.

Gráfica 10. Responsabilidades Asignadas

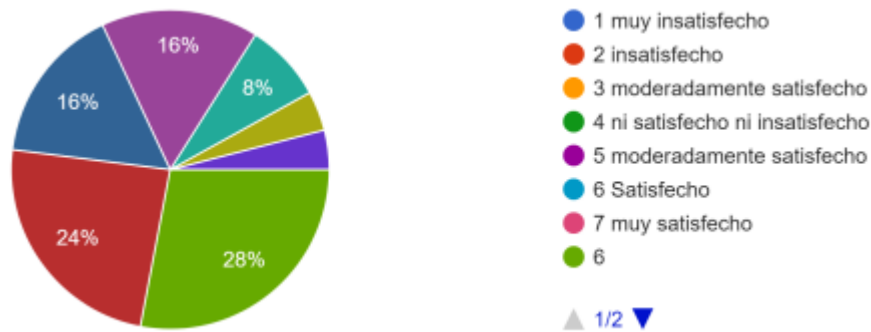


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 6 del instrumento: Horario de Trabajo

Respecto al horario de trabajo, los resultados mostraron que el 28% de los empleados estaban satisfechos y un 16% muy satisfechos, mientras que un 24% se mostró insatisfecho con su jornada laboral. Aunque la mayoría parece estar conforme con los horarios establecidos, el 24% de insatisfacción refleja que ciertos empleados podrían estar enfrentando dificultades para conciliar el trabajo con su vida personal, o considerar que los horarios son excesivos.

Gráfica 11. Horario de Trabajo

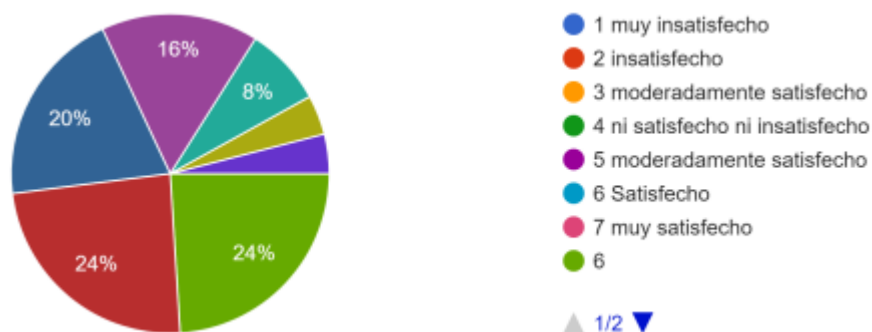


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 7 del instrumento: Prestaciones sociales (Prestaciones y Seguridad Social Integral)

En relación con las garantías laborales, el 24% de los empleados afirmó estar satisfecho, mientras que el 44% mostró insatisfacción o mucha insatisfacción. Esto indica que, aunque algunos trabajadores consideran que las prestaciones y la seguridad social son adecuadas, una parte importante de la muestra siente que los beneficios que reciben no son suficientes. La percepción de insatisfacción puede estar relacionada con la intermediación laboral, que a menudo reduce los beneficios laborales en comparación con el personal contratado directamente por la empresa.

Gráfica 12. Prestaciones sociales (Prestaciones y Seguridad Social Integral)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

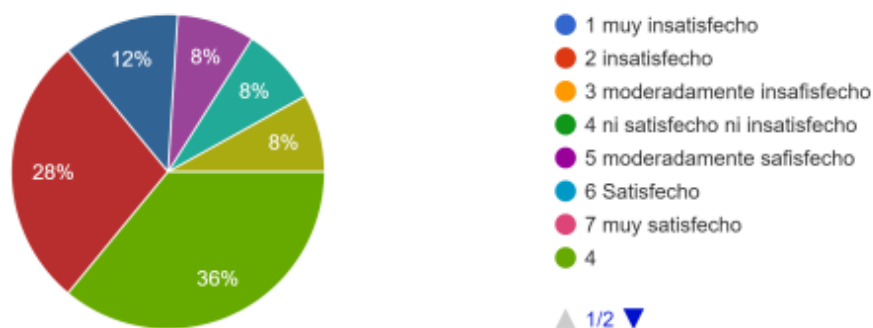
3.1.3. Descripción de la variable clima laboral de la percepción

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral respecto al clima laboral, aplicadas a los 25 trabajadores del área asistencial de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, muestran un panorama complejo en torno a las condiciones internas de trabajo. A continuación, se presenta un análisis detallado de las respuestas recogidas y su interpretación.

Pregunta 8 del instrumento: Reconocimiento Obtenido por el Trabajo Bien Hecho

En relación con el reconocimiento laboral, el 28% de los empleados se mostró insatisfecho y un 12% muy insatisfecho, lo que representa un total del 40% de la muestra con una percepción negativa respecto a este aspecto. Solo un 8% se mostró satisfecho con el reconocimiento obtenido, y un 36% de los encuestados se posicionó en un punto neutro, sin una percepción clara de satisfacción o insatisfacción. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores no percibía un reconocimiento adecuado por su desempeño, lo que podría influir negativamente en su motivación.

Gráfica 13. Reconocimiento Obtenido por el Trabajo Bien Hecho

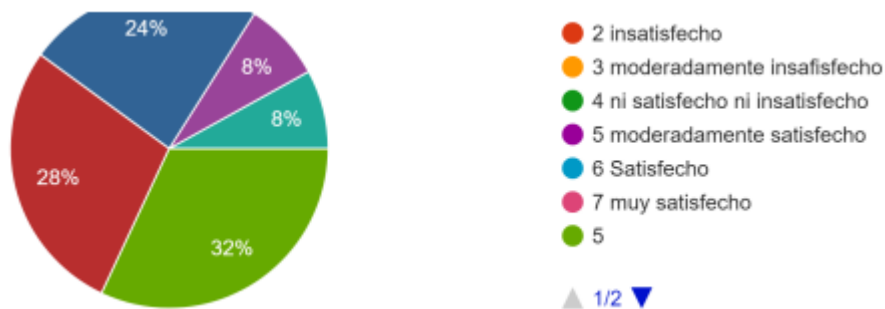


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 9 del instrumento: Atención a las Sugerencias

Un 52% de los empleados se mostró insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la atención que la administración del hospital daba a sus sugerencias. La falta de canales efectivos para la retroalimentación es un aspecto clave en la satisfacción laboral, y la percepción de que las sugerencias no son valoradas o escuchadas puede generar frustración entre los empleados. Un porcentaje similar (32%) adoptó una posición neutral, lo que indica que, aunque no todos están insatisfechos, una gran parte de la muestra siente que su voz no tiene un impacto en las decisiones laborales.

Gráfica 14. Atención a las Sugerencias



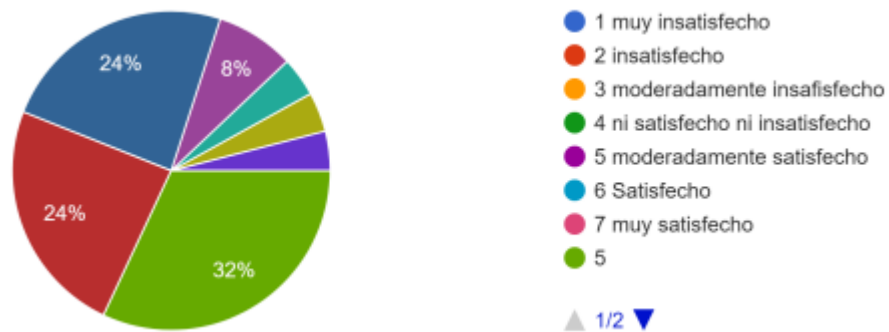
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 10 del instrumento: Sentimiento de Valoración en el Trabajo

La percepción de ser valorado es uno de los factores más críticos en la satisfacción laboral. En este caso, un 48% de los empleados se mostró insatisfecho o muy insatisfecho, con un 32% moderadamente insatisfecho. Estos resultados muestran que los empleados en su mayoría no sentían que su trabajo fuera suficientemente valorado por la organización.

Solo un 4% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con la valoración que recibían, lo que sugiere la necesidad de establecer mecanismos más efectivos para reconocer la contribución de los empleados y mejorar su motivación.

Gráfica 15. Sentimiento de Valoración en el Trabajo

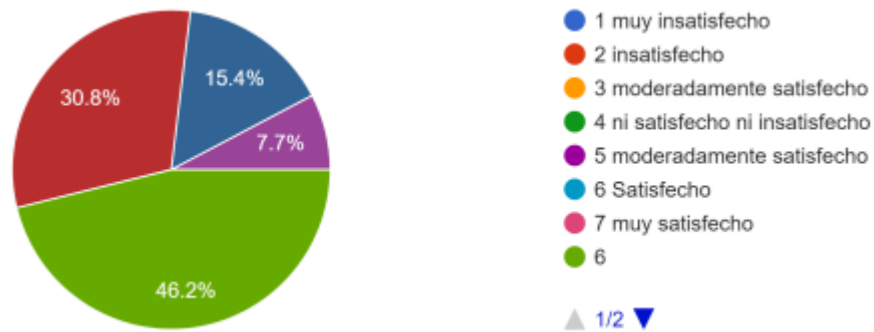


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 11 del instrumento: Trato de sus Compañeros de Trabajo

Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo reflejaron una tendencia más positiva, con un 46% de los encuestados que afirmaron estar satisfechos con sus colegas, y un 31% insatisfechos. Esto sugiere que, a pesar de ciertas tensiones o descontentos, el entorno social en el trabajo se percibe mayormente favorable, lo que puede contribuir a mantener un ambiente de trabajo colaborativo. Sin embargo, la presencia de insatisfacción en una tercera parte de los empleados puede indicar la existencia de desafíos en términos de trabajo en equipo o comunicación.

Gráfica 16. Compañeros de Trabajo

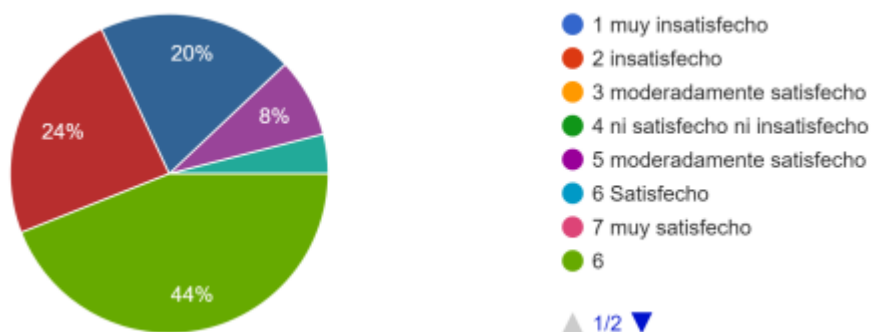


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 12 del instrumento: Trato de los Superiores

El trato por parte de los superiores mostró una división significativa. Un 44% de los encuestados declaró estar satisfecho con la manera en que son tratados por sus jefes, mientras que un 44% expresó insatisfacción, lo que sugiere que existe una polarización en las relaciones jerárquicas. El hecho de que un 20% esté muy insatisfecho indica que algunos trabajadores perciben un trato inadecuado o insuficiente apoyo de sus supervisores, lo cual podría impactar negativamente en su motivación y compromiso. Esta dualidad sugiere la necesidad de un enfoque más uniforme y positivo en el manejo de las relaciones laborales desde los niveles directivos.

Gráfica 17. Trato de los Superiores



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

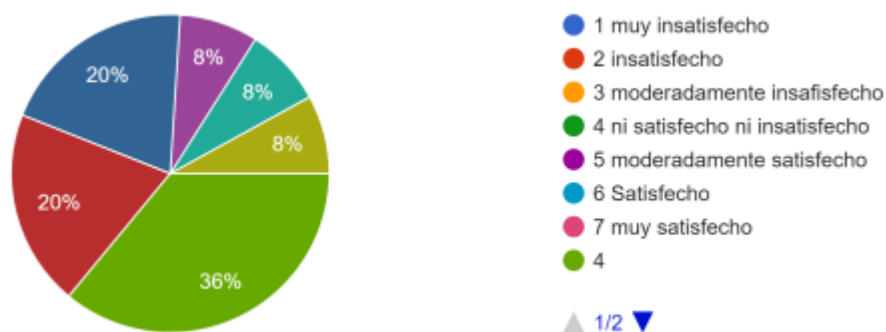
3.1.4. Descripción de la variable beneficios laborales de la percepción

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales, aplicadas a los 25 trabajadores del área asistencial de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, muestran la necesidad de implementar acciones de mejora en la entidad respecto al gestión del talento humano. A continuación, se presenta un análisis detallado de las respuestas recogidas y su interpretación.

Pregunta 13 del instrumento: Acceso a Programas de Estímulos

Finalmente, el acceso a los programas de estímulos ofrecidos por el hospital fue percibido de manera negativa por el 40% de los encuestados, quienes se declararon insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto. La falta de incentivos adecuados parece ser un factor crítico en la insatisfacción general de los empleados. Solo un 8% se mostró satisfecho con los programas de estímulos disponibles, lo que refleja la necesidad de revisar y mejorar estas políticas para fomentar una mayor motivación entre el personal.

Gráfica 18. Acceso a Programas de Estímulos

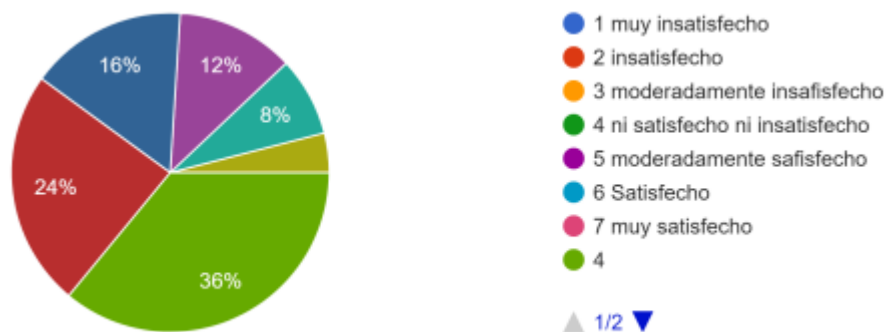


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 14 del instrumento: Posibilidades de Ascender en el Trabajo

La percepción sobre las oportunidades de ascenso fue otra de las variables que mostró un alto nivel de insatisfacción, con un 24% de los empleados insatisfechos y un 16% muy insatisfechos. En conjunto, un 40% de los encuestados manifestó una falta de expectativas claras de crecimiento profesional dentro de la institución. Solo un 8% afirmó estar satisfecho con sus posibilidades de ascenso, lo que indica una limitación importante en la movilidad laboral percibida por los empleados, posiblemente vinculada a la modalidad de contratación bajo la intermediación.

Gráfica 19. Posibilidades de Ascender en el Trabajo



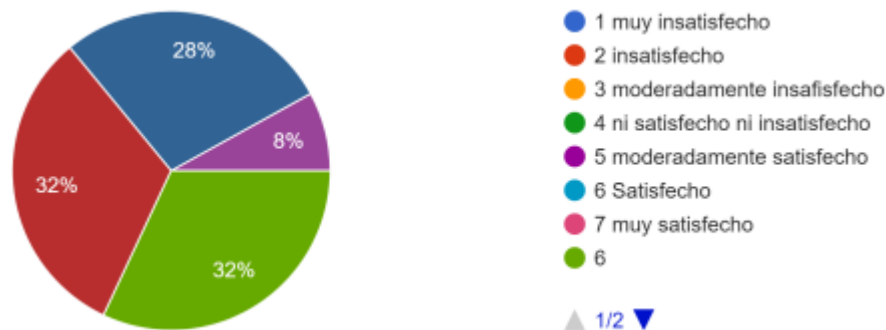
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 15 del instrumento: Posibilidad de Desarrollar Habilidades

Los resultados de esta variable evidenciaron que un significativo 60% de los empleados se encontraba insatisfecho o muy insatisfecho respecto a las oportunidades para desarrollar sus habilidades en el trabajo. Este indicador revela una percepción extendida de

estancamiento laboral, donde la falta de programas o estímulos para el crecimiento profesional parece ser un problema recurrente. Dado que solo un pequeño porcentaje de empleados expresó una opinión favorable, es evidente que la empresa podría beneficiarse de la implementación de programas formativos para mejorar las competencias de su personal.

Gráfica 20. Posibilidad de Desarrollar Habilidades

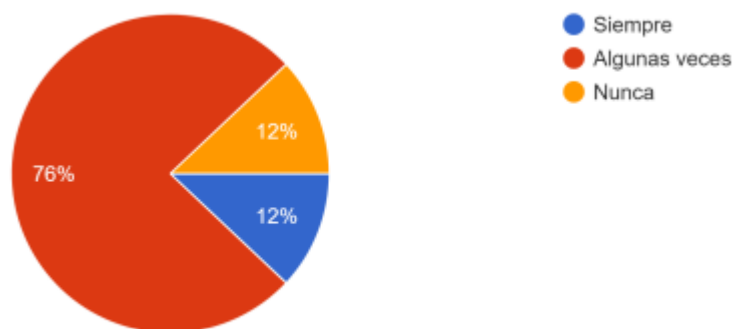


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.1.5. Influencia de la intermediación en el Desempeño Laboral

Un 76% de los trabajadores señaló que la intermediación laboral ha influido en su desempeño laboral en algunas ocasiones. Esto sugiere que, aunque no siempre, las condiciones asociadas a la Intermediación (como la falta de estabilidad o beneficios) pueden generar una disminución en el rendimiento o motivación de los empleados. Solo un 12% afirmó que la tercerización nunca ha influido en su desempeño, lo que demuestra que la modalidad de contratación tiene un impacto directo en la productividad de la mayoría.

Gráfica 21. Influencia de la intermediación en el Desempeño Laboral

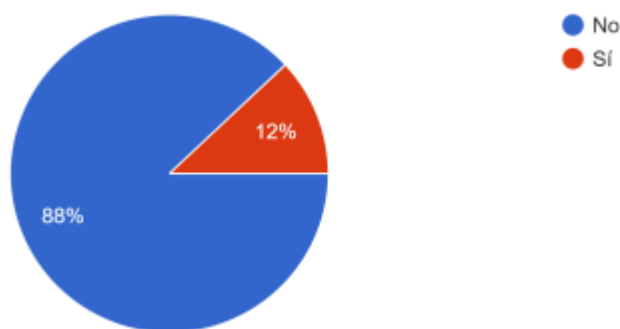


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.1.6. Beneficios laborales

El 88% de los empleados reportó no haber recibido compensaciones o bonificaciones durante el tiempo que han trabajado para la ESE Hospital La Misericordia. Esta cifra indica una clara carencia de incentivos económicos adicionales, lo cual puede desincentivar el esfuerzo adicional y afectar la percepción general de justicia y equidad dentro de la institución.

Gráfica 22. Compensaciones o Bonificaciones

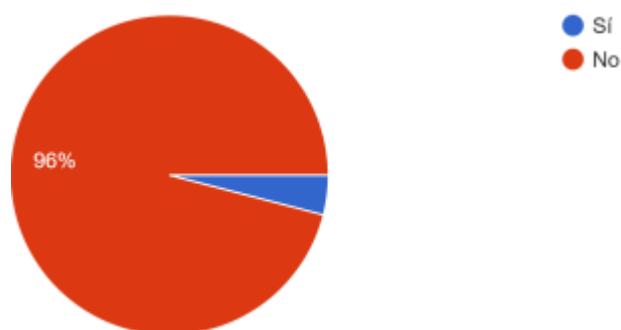


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.1.7. Diferencias Salariales con Trabajadores No Intermediados

El 96% de los encuestados consideró que no existen diferencias salariales significativas entre los trabajadores intermediados y no intermediados que desempeñan las mismas funciones. Esto indica una percepción positiva en cuanto a la equidad salarial, aunque es importante señalar que las diferencias pueden estar presentes en otros aspectos de las garantías laborales, como prestaciones o estabilidad.

Gráfica 23. Diferencias Salariales con Trabajadores No Intermediados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.1.8. Clima laboral

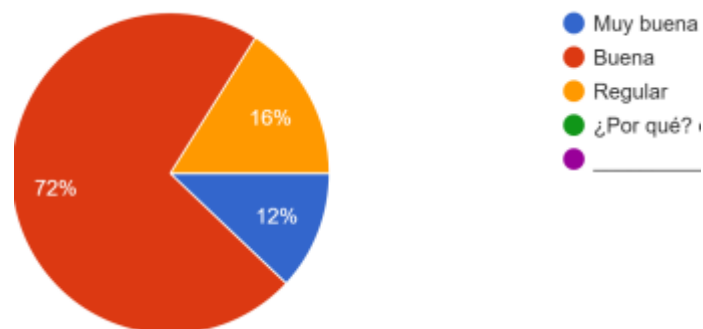
El ambiente laboral fue calificado como "bueno" por un 72% de los encuestados, y "muy bueno" por un 12%. Esto indica que, a pesar de las insatisfacciones expresadas en otras áreas, los trabajadores perciben un entorno de trabajo generalmente positivo, lo que es fundamental para mantener la cohesión y la colaboración entre los empleados.

Impacto de la Intermediación laboral en las Funciones Laborales

Finalmente, un 24% de los encuestados consideró que la Intermediación laboral tiene un impacto negativo bajo en la realización de sus funciones (calificación de 1), mientras que un 24% adicional le dio una calificación media de 5. Estos resultados sugieren

que, aunque algunos empleados creen que la Intermediación tiene un impacto negativo, la mayoría no considera que esta modalidad de contratación sea un obstáculo crítico en su desempeño laboral.

Gráfica 24. Clima laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.2. Percepción de los usuarios sobre los efectos de la intermediación laboral en la calidad de los servicios

3.2.1. Datos generales de los usuarios

Sexo: La muestra estuvo conformada por una mayoría de participantes femeninas (61,5%), mientras que el 35,4% correspondió a hombres y el 3,1% que se identifica con otro género.

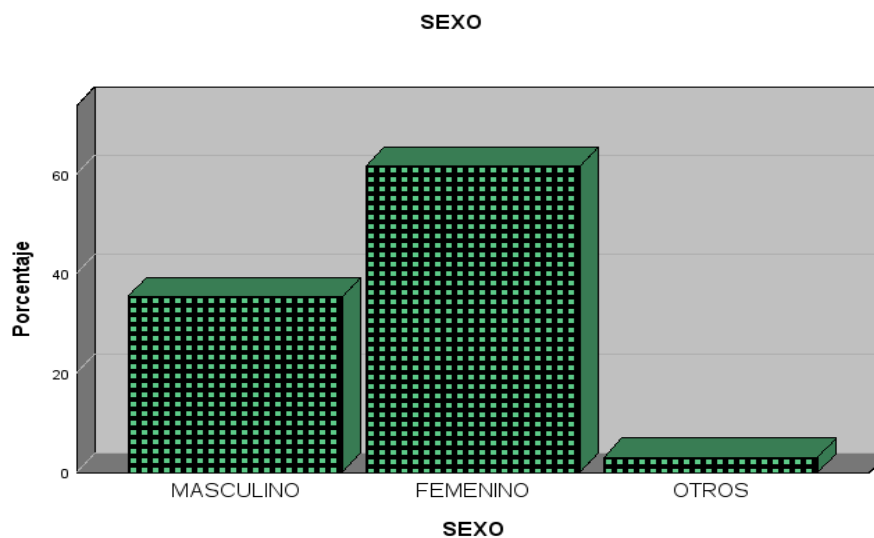
Tabla 5. Tabla de frecuencia sexo

SEXO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	23	35,4	35,4	35,4
	FEMENINO	40	61,5	61,5	96,9

	OTROS	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Gráfica 25. sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

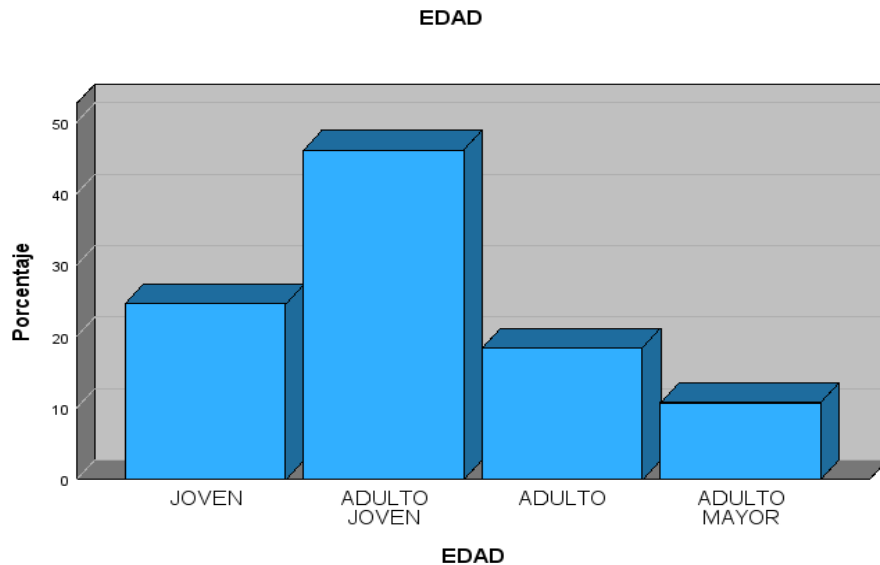
Edad: La distribución de edad varió entre los 18 y 78 años, destacando una concentración de usuarios adultos jóvenes en las edades de 26 a 40 años.

Tabla 6. Tabla de frecuencia Edad

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	JOVEN	16	24,6	24,6	24,6
	ADULTO JOVEN	30	46,2	46,2	70,8
	ADULTO	12	18,5	18,5	89,2
	ADULTO MAYOR	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Gráfica 26. Edad



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.2.2 Descripción de la variable Calidad y Fiabilidad del servicio

Los resultados obtenidos de la encuesta de percepción de los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la empresa social del estado hospital la misericordia de Nechí para la vigencia 2023, aplicadas a 65 usuarios de consulta externa de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, muestra que más del 50% de los usuarios se siente satisfecho con la calidad de la atención que recibe. A continuación, se presenta un análisis detallado de las respuestas recogidas y su interpretación.

Pregunta 1 del instrumento: Respecto a la información clínica recibida sobre su problema de salud.

La información clínica que se le suministra a los usuarios reflejó niveles Importantes de satisfacción, con un 53,8% satisfechos y solo un 27,7% muy satisfechos. Aunque existe

una gran oportunidad de mejora en la calidad de la información clínica que se le suministra al los usuarios dado que aun el porcentaje de usuarios muy satisfecho es bajoL.

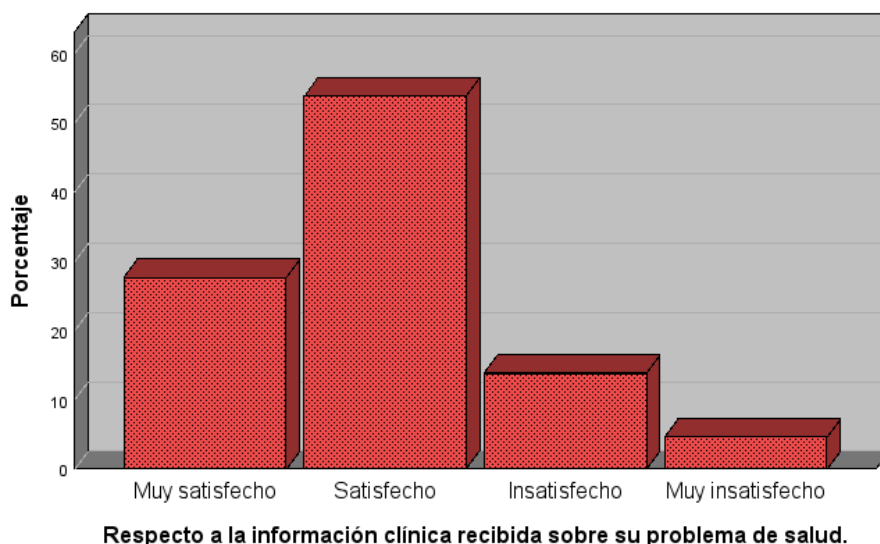
Tabla 7. Tabla de frecuencia pregunta 1

Respecto a la información clínica recibida sobre su problema de salud.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	18	27,7	27,7	27,7
	Satisfecho	35	53,8	53,8	81,5
	Insatisfecho	9	13,8	13,8	95,4
	Muy insatisfecho	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 27. Pregunta 1

Respecto a la información clínica recibida sobre su problema de salud.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 2 del instrumento: Respecto a la claridad con la que le explicaron su tratamiento y las pautas para implementarlo.

Los usuarios al responder sobre la claridad de los lineamientos médicos para realizar los tratamientos, reflejó niveles representativos de satisfacción, con un 50,8% satisfechos y un 23,1% muy satisfechos. No obstante, se refleja que más del 26% de los usuarios están o insatisfechos o muy insatisfechos, lo cual enciende una alarma que bien pudiera dar lugar a procesos de mejora al respecto.

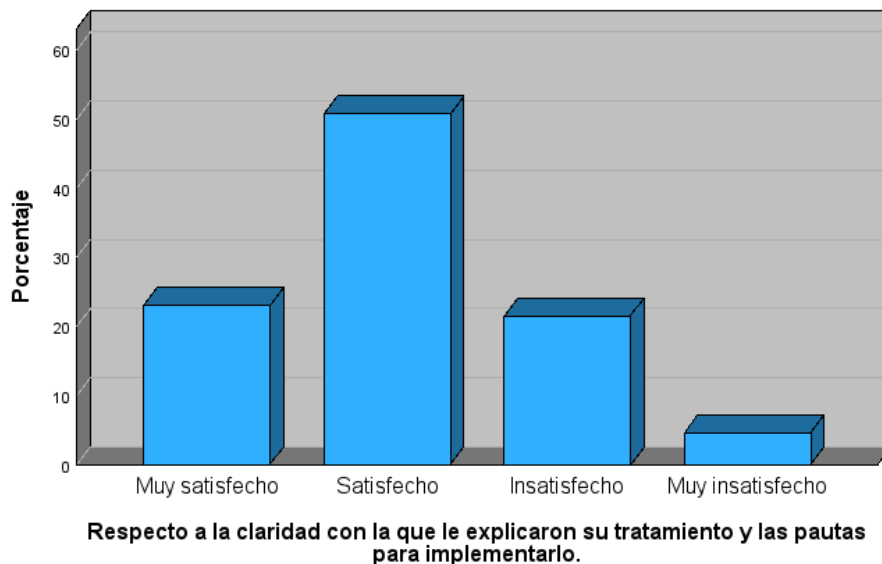
Tabla 8. Tabla de frecuencia pregunta 2

Respecto a la claridad con la que le explicaron su tratamiento y las pautas para implementarlo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	15	23,1	23,1	23,1
	Satisfecho	33	50,8	50,8	73,8
	Insatisfecho	14	21,5	21,5	95,4
	Muy insatisfecho	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 28. Pregunta 2

Respecto a la claridad con la que le explicaron su tratamiento y las pautas para implementarlo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 3 del instrumento: Respecto a la habilidad y seguridad cuando le realizan sus procedimientos Médicos.

La habilidad y seguridad de los profesionales de la salud al realizar procedimientos médicos evidenció en las respuestas de los usuarios niveles altos de satisfacción, con un 78,5% satisfechos pero solo un 1,5% muy satisfechos. Aunque la mayoría de los encuestados parecen estar satisfechos con la competencia del personal médico, sigue existiendo una proporción considerable que se manifiesta insatisfechos, lo que puede estar relacionado con la Intermediación laboral y las disparidades salariales que esta práctica conlleva.

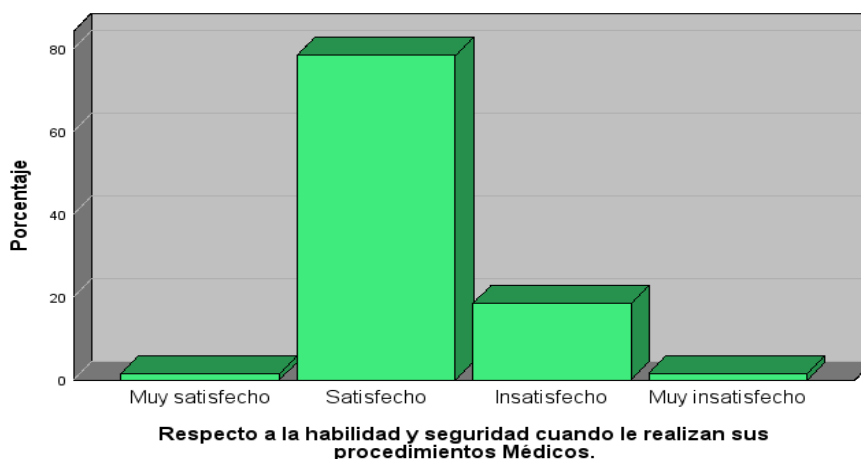
Tabla 9. Tabla de frecuencia pregunta 3

Respecto a la habilidad y seguridad cuando le realizan sus procedimientos Médicos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	1	1,5	1,5	1,5
	Satisfecho	51	78,5	78,5	80,0
	Insatisfecho	12	18,5	18,5	98,5
	Muy insatisfecho	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 29. Pregunta 3

Respecto a la habilidad y seguridad cuando le realizan sus procedimientos Médicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 4 del instrumento: Respecto al cumplimiento de sus expectativas.

El cumplimiento de las expectativas de los usuarios reflejó niveles importantes de satisfacción, con un 72,3% satisfechos pero solo un 4,6% muy satisfechos. Cabe mencionar que sigue siendo alto el porcentaje de insatisfechos o muy insatisfechos con 22,1% combinados.

Tabla 10. Tabla de frecuencia pregunta 4

Respecto al cumplimiento de sus expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	3	4,6	4,6	4,6
	Satisfecho	47	72,3	72,3	76,9
	Insatisfecho	10	15,4	15,4	92,3
	Muy insatisfecho	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 30. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.2.3. Descripción de la variable Trato al usuario y tiempo de espera

Los resultados obtenidos de la encuesta de percepción de los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la empresa social del estado hospital la misericordia de Nechí para la vigencia 2023, aplicadas a 65 usuarios de consulta externa de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, frente a la

variable trato al usuario y tiempo de espera, muestran un panorama complejo en torno a las demoras para asignar citas en la ESE. A continuación, se presenta un análisis detallado de las respuestas recogidas y su interpretación.

Pregunta 5 del instrumento: Respecto al tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta.

El tiempo de espera entre la solicitud de una cita y la materialización de la atención reflejó niveles moderados de satisfacción, con un 52,3% satisfechos y ningún usuario muy satisfecho. La encuesta claramente refleja un problema con las demoras en la atención ya que ya que más del 47% de los usuarios están insatisfecho o muy insatisfechos con esta situación.

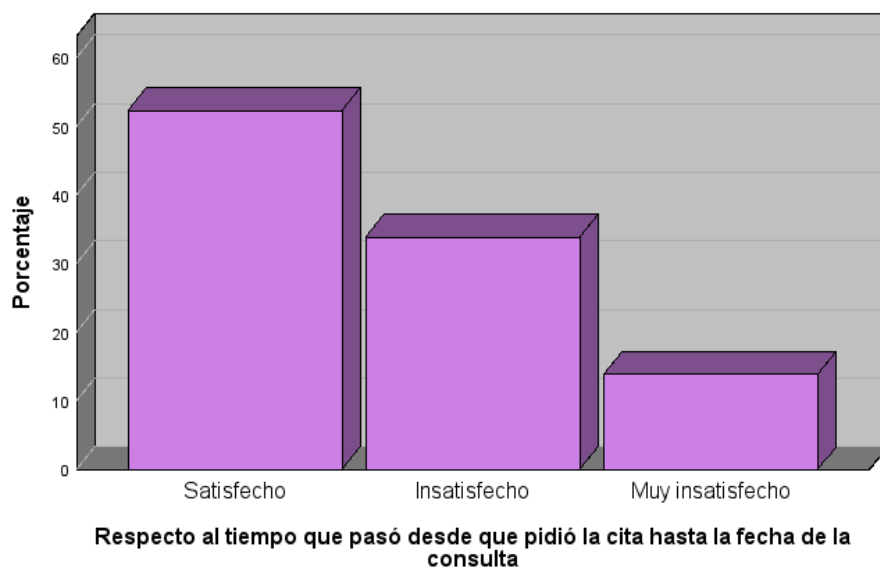
Tabla 11. Tabla de frecuencia pregunta 5

Respecto al tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	34	52,3	52,3	52,3
	Insatisfecho	22	33,8	33,8	86,2
	Muy insatisfecho	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 31. Pregunta 5

Respecto al tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 6 del instrumento: Respecto al tiempo de espera en consulta.

El tiempo de espera en la consulta, es decir, desde que el usuario llega la IPS hasta que es atendido en el consultorio por el médico, reflejó niveles significativos de satisfacción, con un 70,8% satisfechos, pese a lo anterior el 29,2% de los usuarios se definen insatisfechos en este aspecto.

Tabla 12. Tabla de frecuencia pregunta 6

Respecto al tiempo de espera en consulta.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	46	70,8	70,8	70,8
	Insatisfecho	18	27,7	27,7	98,5
	Muy insatisfecho	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 32. Pregunta 6



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 7 del instrumento: Respecto al trato del personal administrativo y de enfermería.

El trato del personal administrativo y de enfermería hacia los usuarios reflejó niveles altos de satisfacción, con un 93,8% satisfechos o muy satisfechos y solo un 6,2% muy insatisfechos.

Tabla 13. Tabla de frecuencia pregunta 7

Respecto al trato del personal administrativo y de enfermería.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	10	15,4	15,4	15,4
	Satisfecho	51	78,5	78,5	93,8
	Insatisfecho	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 33. Pregunta 7



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 8 del instrumento: Respecto al trato por parte del personal médico.

El trato del personal administrativo y de personal médico a los usuarios reflejó niveles altos de satisfacción, con un 83,1% satisfechos o muy satisfechos, sin embargo el nivel de usuarios insatisfechos es del 16,9% lo cual genera un alerta para una acción de mejora.

Tabla 14. Tabla de frecuencia pregunta 8

Respecto al trato por parte del personal médico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	8	12,3	12,3	12,3

	Satisfecho	46	70,8	70,8	83,1
	Insatisfecho	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 34. Pregunta 8



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.2.4. Descripción de la variable Seguridad y confort

Los resultados obtenidos de la encuesta de percepción de los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la empresa social del estado hospital la misericordia de Nechí para la vigencia 2023, aplicadas a 65 usuarios de consulta externa de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, frente a la variable Seguridad y confort, muestran un panorama crítico respecto a la infraestructura hospitalaria y las condiciones de salubridad, aspecto que debe ser mejorado ya que afecta las condiciones laborales del personal de la salud y desmejora la calidad del servicio que se

brinda a los usuarios. A continuación, se presenta un análisis detallado de las respuestas recogidas y su interpretación.

Pregunta 9 del instrumento: Respecto a la limpieza y el orden en las áreas de la infraestructura de la ESE.

Al ser consultados respecto a la limpieza y el orden en las instalaciones de la ESE, las respuestas de los usuarios reflejaron un panorama que amerita un plan de mejoramiento, la encuesta reflejó niveles moderados de satisfacción, con un 64,6% satisfechos y un 35,4% muy insatisfechos.

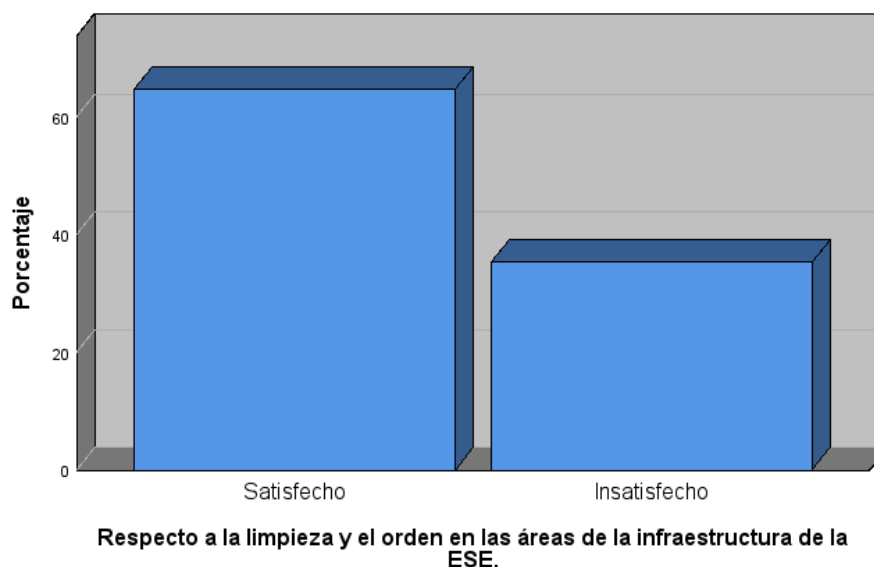
Tabla 15. Tabla de frecuencia pregunta 9

Respecto a la limpieza y el orden en las áreas de la infraestructura de la ESE.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	42	64,6	64,6	64,6
	Insatisfecho	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 35. Pregunta 9

Respecto a la limpieza y el orden en las áreas de la infraestructura de la ESE.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Pregunta 10 del instrumento: Respecto al mobiliario hospitalario al momento del chequeo Médico.

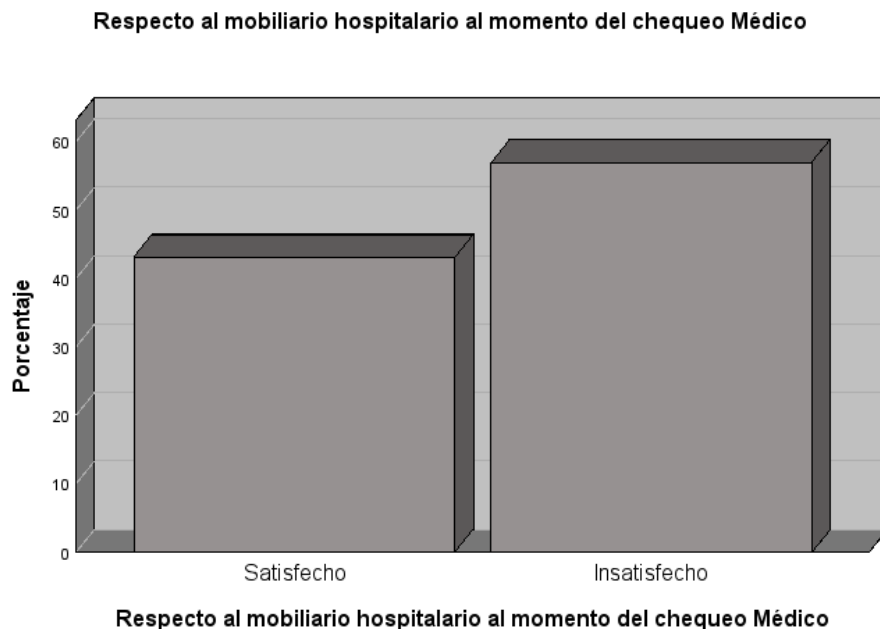
Respecto al mobiliario hospitalario al momento del chequeo Médico reflejó niveles críticos de satisfacción, con solo un 43,1% satisfechos y un 56,9% insatisfechos. La encuesta refleja que este aspecto hace que la calidad del servicio sea inferior a las expectativas de los usuarios, lo cual es un aspecto a mejorar dentro de la atención.

Tabla 16. Tabla de frecuencia pregunta 10

Respecto al mobiliario hospitalario al momento del chequeo Médico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	28	43,1	43,1	43,1
	Insatisfecho	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

Grafica 36. Pregunta 10



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en la investigación.

3.3. Propuesta de mejoramiento de las prácticas de contratación de personal misional

Luego de analizados los resultados de la investigación, se le propone a la ESE Hospital la misericordia de Nechí implementar las siguientes acciones de mejora:

- La elaboración de un estudio técnico de rediseño organizacional y ocupacional, basado en criterios de razonabilidad, proporcionalidad y prevalencia del interés general, mediante el análisis de los procesos técnico-misionales desarrollados en la entidad y de la evaluación de la prestación de los servicios, que le sirva como insumo para la modificación de su planta de cargos y la contratación de manera directa de su talento humano.

- Establecer una metodología de selección de personal basada en etapas y procedimientos plenamente definidos que permitan seleccionar al personal más capaz como colaboradores, tales como, pruebas funcionales y comportamentales que permitan evaluar las competencias del personal a vincular a la ESE; establecer el cumplimiento por parte de los candidatos, de unos requisitos mínimos alienados con los objetivos misionales, políticas, principios y valores institucionales de la entidad; implementar la valoración de antecedentes como una etapa de la selección de personal en la entidad, y finalmente realizar entrevistas psicotécnicas a los candidatos a trabajar en al ESE, que permitan evaluar aspectos del conocimiento así como aspectos psicológicos del talento humano a vincular a la entidad.

- Para la vinculación de personal mediante figuras diferentes a contratos laborales, se sugiere la elaboración de estudios previos basados en planes de acción que procuren el cumplimiento del plan de gestión de la entidad, estableciendo para cada contrato unas actividades acompañadas de sus respectivos indicadores de productos e indicadores de resultados, que permitan hacerle seguimiento permanente a la ejecución de los contratos y así, se cumplan los objetivos de la entidad y se satisfaga eficazmente las necesidades de los usuarios.

- Pasar de la recomendaciones de hojas de vida de los allegados a los directivos de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Nechí para suplir las vacantes, a la adquisición de un software especializado que permita procesar la información de las vacantes de la entidad así como el currículo y perfiles de los participantes en los procesos de selección de personal de la entidad, de manera que en cada etapa del proceso se garantice la transparencia y selección objetiva del talento humano de la

ESE.

- Establecer una política salarial basada en principios de justicia salarial y busque disminuir la brecha que actualmente separa a los trabajadores de la planta de cargos de la entidad y los vinculados mediante intermediación laboral y mejores la satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual podrá redundar en un mejor servicio a la comunidad.
- Formular e implementar un programa anual de capacitaciones que busque el mejoramiento continuo en los procesos de selección de personal, en prestación de los servicios de salud y en general que genere una capacidad instalada mejorada para cumplir con los objetivos misionales de la entidad.

Lo anterior para que sus trabajadores, más allá del tipo de vinculación laboral, realicen sus funciones con el goce de sus garantías laborales, en condiciones de igualdad y con vocación de permanencia, priorizando al personal asistencial, el cual es un activo clave de la entidad para la prestación de servicios de salud y el logro del objetivo de que los usuarios reciban una atención de calidad en la Institución, lo cual redundará en mejores y mayores oportunidades de crecimiento y de eficiencia en la ESE.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después del análisis realizado se pudo concluir lo siguiente:

El análisis de las variables de la encuesta de satisfacción laboral aplicada a los trabajadores del área asistencial de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia, revela un panorama donde las percepciones de los empleados son diversas, reflejando tanto fortalezas como áreas de oportunidad de mejoras en términos de condiciones laborales, la estabilidad laboral en la que un 44% de los encuestados se mostró insatisfecho o muy insatisfecho, relaciones interpersonales, y el impacto de la intermediación laboral para el desarrollo de sus funciones.

En cuanto a las variables estudiadas podemos mencionar que la investigación evidencia que las garantías laborales de los trabajadores con contratación indirecta, difieren notablemente de las de los empleados de planta, no gozando los primeros de los mínimos derechos como son el pago de sus prestaciones sociales las cuales son otro punto de insatisfacción, con un 44% de los encuestados manifestando su descontento, o en el caso la denominada compensación (“salario”) entre un afiliado partícipe que realiza las mismas actividades que un trabajador de “planta” de la ESE Hospital La Misericordia es en promedio inferior en un 30%, situación que evidentemente afecta la dignidad del trabajador que está desprotegido por la misma figura que históricamente ha defendido los intereses de los trabajadores, El sindicato. Igualmente existen deficiencias en cuanto aspectos como las condiciones físicas o el entorno en el que realizan sus actividades y herramientas las de trabajo, ya el estudio refleja un alto porcentaje de insatisfacción en las condiciones físicas (44%) y herramientas para el trabajo, lo cual sugiere una carencia de infraestructura adecuada o recursos que faciliten el cumplimiento efectivo de las tareas.

Respecto de la variable clima laboral del estudio se concluye que las relaciones con compañeros de trabajo, los resultados indican una inclinación positiva, pues un 72% de los empleados las califican positivamente. Este aspecto es crucial, ya que un entorno colaborativo entre compañeros puede mitigar otros factores negativos y mejorar el clima laboral general. Sin embargo, las percepciones sobre el trato de los superiores están divididas: mientras el 44% se mostró satisfecho, otro 44% expresó insatisfacción. Esto indica que las dinámicas jerárquicas pueden estar generando tensiones en algunos grupos, posiblemente debido a la falta de un liderazgo efectivo o una comunicación inadecuada por parte de los superiores.

Otra variable relevante es beneficios laborales, en la que un 88% de los empleados afirmando que no han recibido ningún tipo de compensaciones, bonificaciones o incentivo adicional por su trabajo. La ausencia de estos beneficios puede generar una sensación de desmotivación y falta de reconocimiento por el esfuerzo adicional que algunos empleados pudieran estar realizando.

En conclusión, al finalizar el estudio se puede describir la percepción de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación implementadas en la ESE Hospital La Misericordia, como un factor que atenta contra las garantías laborales, contra la posibilidad de trabajar en condiciones dignas y justas frente a otros empleados contratados directamente por la ESE y que finalmente esto si repercute negativamente en la prestación del servicio a los usuarios.

Respecto al segundo objetivo de la investigación, al finalizar el estudio se pudo examinar la percepción de los usuarios sobre la afectación que causa la intermediación

laboral en la calidad de los servicios que presta la ESE Hospital La Misericordia, que los usuarios califican la calidad de del servicio como regular ya que de las tres variables estudiados, las que más contribuyen positivamente a su percepción es variable calidad y fiabilidad del servicio del servicios, mientras que la variable trato al usuario y tiempo de espera, contribuye parcialmente a la imagen positiva de la entidad, pues mientras que el trato es calificado como satisfactorio, el tiempo de espera es un aspecto a mejorar en la atención; la variable que mas contribuyó negativamente a la percepción de los usuarios fue la de seguridad y confort, ya que manifiestan que las condiciones locativas y de saneamiento no son las mejores.

Igualmente un importante resultado de la investigación es el hecho de que la intermediación laboral en la ESE Hospital la Misericordia genera una alta rotación, especialmente del personal asistencial, esto influye negativamente en la percepción de los usuarios frente a la imagen corporativa y la confianza en la institución; de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, los usuarios consideran que esta forma de contratación tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, afectando el desarrollo de su trabajo.

Finalmente:

En relación con el objetivo general, se analizó cómo la intermediación laboral impactó los procesos misionales de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Nechí, Antioquia. Los resultados revelaron que la modalidad de contratación a través de Intermediación laboral afectó la motivación y satisfacción laboral de los empleados, lo que, a su vez, influyó en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Al abordar el segundo objetivo específico, se analizó la percepción de los usuarios del servicio. Se constató que la modalidad de contratación del personal asistencial impactó negativamente en la experiencia del paciente. Los usuarios señalaron que la falta de continuidad en el personal y la sensación de precariedad en el empleo de los trabajadores asistenciales afectaron la confianza y la calidad del servicio recibido.

En relación con el tercer objetivo específico, se determinó que la modalidad de contratación del personal asistencial sí tuvo un efecto directo en la calidad de los servicios prestados. La insatisfacción laboral y la falta de estabilidad laboral se tradujeron en un desempeño subóptimo, lo que comprometió la atención al paciente y la efectividad en la prestación de servicios de salud, lo cual permitió recomendar a la entidad la realización de un estudio técnico que le permita contratar directamente y con mayores garantías laborales a sus trabajadores.

Recomendaciones

- Fortalecimiento de la Capacitación: Es necesario implementar programas de inducción y reinducción más completos, que aborden no solo aspectos técnicos, sino también habilidades interpersonales y de liderazgo, para mejorar la cohesión del equipo.
- Revisión de la Política Salarial: Se debe realizar un análisis exhaustivo de la política salarial y de beneficios, ajustando las remuneraciones a la formación y experiencia del personal, para reducir la insatisfacción relacionada con la percepción de inequidad.
- Implementación de un Sistema de Incentivos: Es recomendable desarrollar un

programa de incentivos y reconocimiento que valore el esfuerzo y el desempeño de los empleados, contribuyendo a un mayor compromiso y motivación en el trabajo.

- Mejora de las Condiciones Laborales: Se sugiere realizar un diagnóstico de las condiciones físicas y herramientas de trabajo, implementando mejoras que permitan a los empleados realizar sus labores en un entorno adecuado y seguro.
- Promoción de la Estabilidad Laboral: Se evalúa la posibilidad de reducir la dependencia de la Intermediación laboral, garantizando mayor estabilidad y seguridad para los empleados, lo que podría mejorar su percepción sobre el ambiente laboral.
- Adelantar las gestiones necesarias para mejorar las instalaciones hospitalarias e implementar una política de buenas prácticas ambientales y de saneamiento,
- Implementar una política de atención centrada en el usuario para así mejorar los tiempos de respuesta en la atención y por ende en la calidad del servicio prestado.
- Fomento de la Participación de los Empleados: Es fundamental crear canales efectivos para que los empleados puedan expresar sus sugerencias y opiniones, asegurando que se sientan escuchados y que sus aportes se consideren en la toma de decisiones.

Estas recomendaciones están dirigidas a la dirección del Hospital La Misericordia y a los responsables de recursos humanos, con el fin de mejorar la satisfacción laboral de los empleados y optimizar los procesos misionales del hospital, asegurando un servicio de salud de calidad y un ambiente de trabajo que fomente el bienestar y el desarrollo profesional del personal.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (5taed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia de 1991.
- Basaldúa Farfán, M. C., Mendoza Calla, R., & Ponticel Tello, V. L. (2020) Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Behar-Rivero, D. (2008). Metodología de la investigación. Buenos Aires: Ediciones Shalom.
- 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/download/articulo/5174556.pdf>
- Calderón Parra, L. T. (2022). La intermediación laboral como mecanismo que usan las cooperativas de trabajo asociado para encubrir un contrato realidad.
- Chaparro Paredes, A. A., & Roncancio Ramirez, E. (2022). Los impactos de la intermediación laboral de las empresas de servicios temporales en los trabajadores del sector privado en Cúcuta.
- Collins, K. M. T., Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. (2006). Prevalence of Mixed-methods Sampling Designs in Social Science Research. Evaluation & Research in Education, 19(2), 83–101. <http://doi.org/10.2167/eri421.0>
- Congreso de la República de Colombia. (1931). Ley 134 de 1931. Incorporación de la sociedad cooperativa en el derecho colombiano.

Congreso de la República de Colombia. (1988). Ley 79 de 1988. Actualización de la legislación cooperativa. Objeto: dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo.

Congreso de la República de Colombia. (1990). Ley 10 de 1990. Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (1990). Ley 50 de 1990. Código Sustantivo del Trabajo.

Congreso de la República de Colombia. (1991). Ley 10 de 1991. Empresas Asociativas de Trabajo.

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 80 de 1993. Por medio del cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública.

Congreso de la República de Colombia. (1998). Ley 454 de 1998. Marco conceptual y regulatorio de la economía solidaria: establece los principios de economía solidaria, crea la Superintendencia de Economía Solidaria.

Congreso de la República de Colombia. (2000). Ley 584 de 2000. Por la cual se derogan y se modifican algunas disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo (Derechos de Asociación y Registro Sindical).

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1233 de 2008. Por medio de la cual se precisan los elementos estructurales de las contribuciones a la seguridad social, se crean las contribuciones especiales a cargo de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado, con destino al Sena, ICBF, y a las Cajas de

Compensación Familiar.

Congreso de la República de Colombia. (2010). Ley 1429 de 2010. Formalización y Generación de Empleo.

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1753 de 2015. Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, "Todos por un Nuevo País".

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley Estatutaria 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Ibarra Ustariz MD. Desventajas de la Contratación de Trabajadores a Través de Empresas de Servicios Temporales [Internet]. [Bogotá]: Universidad Santo Tomás; 207AD [cited 2021 May 21]. Available from: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2130/Ibarramaria2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6th ed. [cited 2020 Jul 1]. Available.

Jattin Ceballos, J. A. (2022). Análisis de la aplicabilidad del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo en una empresa social del estado de segundo nivel de atención.

Córdoba 2019.

Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos.

Revista Temas de Educación, (7), 19–36. Disponible en: <https://goo.gl/DGebos>

Lopera Gómez, Y. A. (2020). Tercerización laboral en Colombia y su incidencia en los derechos laborales de los trabajadores colombianos.

Medina Roa, J. Z., & Gonzalez Gelves, G. O. (2023). Análisis de la formalización laboral en Colombia en las empresas sociales del estado.

Monje-Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Disponible en: <https://goo.gl/lyYzxJ>

Nova Celis, S. L. (2022). Tercerización laboral en los hospitales públicos.

Pascuales Villamizar, Y. A., & Medina Pérez, C. A. (2020). Estigmatización de la tercerización laboral en Colombia.

Pereiro, J. C. (2023). La nueva dimensión de la intermediación laboral. Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social (REJLSS), (6), 46-62.

Presidencia de la República de Colombia. (1963). Decreto 1598 de 1963. Definición del estatus de las cooperativas de producción y trabajo.

Presidencia de la República de Colombia. (1989). Decreto 1333 de 1989. Establece el régimen de constitución, reconocimiento y funcionamiento de las precooperativas.

Presidencia de la República de Colombia. (2002). Decreto 1934 de 2002. Reglamenta parcialmente los artículos 107 y 108 de la Ley 79 de 1988.

Presidencia de la República de Colombia. (2010). Decreto 1429 de 2010. Por el cual se

deroga el Decreto 657 del 3 de marzo de 2006, se reglamentan los artículos 482, 483 y 484 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

Presidencia de la República de Colombia. (2015). Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Presidencia de la República de Colombia. (2018). Decreto 683 de 2018. Por el cual se deroga el Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y el Decreto 583 de 2016.

Ruiz, J. A. A. (2022). Efectos de la pandemia sobre la intermediación laboral en España: análisis de las diferencias respecto al inicio de la crisis de 2008. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (164), 161-184.

Tello Salgado, J. I., & Rengifo López, A. C. (2023). Validez y frecuencia del contrato sindical como forma de tercerización laboral para trabajadores de la salud en hospitales y/o ESEs en el municipio de Popayán Cauca a partir del año 1993, hasta el 2020.

Villafuerte Mansilla, A. A. (2019). Fortalezas y amenazas de la intermediación laboral en la actividad empresarial.

Holguín, Julio y Montes (2024) *RADIOGRAFÍA DE LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES DE LA SALUD EN COLOMBIA: UNA REVISIÓN INTEGRADORA*. UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Serna-Gómez, H. M., Alzate-Acevedo, J., Ramírez-Ospina, D. E., & Castro-Escobar, E. S. (2019). La inserción laboral de los jóvenes en Colombia. Retos y perspectivas. *Jurídicas*, 16(1), 42-61.

Rojas (2004) La intermediación laboral.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2347419.pdf&ved=2ahUKEwiomoTA6NyJAxU3g4QIHYNWlQFnoECBcQAQ&usg=AOvVaw0khK3dDdMllq4Jtrj4j7H>

Prieto Bustos, William Orlando (2009) INTERMEDIACIÓN LABORAL pp. 35-58 Universidad de Medellín. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013122002.pdf&ved=2ahUKEwiomoTA6NyJAxU3g4QIHYNWlQFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw0SNkUTByQlR29z5-_Ho

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1997). Decreto 3115 del 30 de diciembre de 1997. Por el cual se expiden normas sobre el sistema general de riesgos profesionales y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 43.211.

Arrieta Burgos, E., Vargas Isaza, C. C., Fernández Londoño, C., & Vieco Giraldo, J. (2019). Tercerización e intermediación laboral: balance y retos.

Morales Torres, E. D. C., & Nadjar González, Á. M. (2019). Tercerización de bienes y servicios bajo la modalidad de intermediación laboral ilegal en Colombia.

Pastor, C. C. (2020). APROXIMACIÓN CRÍTICA A LA REGULACIÓN DE LA SUBCONTRATACIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS VÍA INTERMEDIACIÓN LABORAL. *Revista de Derecho*, 21(Especial), 59-87.

Torres (2015) La intermediación laboral. Escuela Académica Profesional de Contabilidad. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/2426/1/TP_CON_00392_2015.pdf&ved=2a

hUKEwjOs9-

A8tyJAxUOSTABHVVcHP04ChAWegQIKBAB&usg=AOvVaw3Kk_9zxJS3tyi

zjXJeeeA2

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento tiene como objetivo presentarle la información necesaria acerca de la investigación denominada, “Percepción de los trabajadores y los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la empresa social del estado hospital la misericordia de Nechi Antioquia para la vigencia 2023”, cuyo objetivo es identificar el efecto de la tercerización laboral en la satisfacción del talento humano de la E.S.E, de modo que usted tenga suficiente información para decidir participar libre y voluntariamente en el desarrollo de dicha investigación.

La presente investigación es realizada por un estudiante de Maestría en Administración de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB). La recolección de información se hará por medio de una encuesta, si usted acepta participar del estudio, deberá responder las preguntas previamente establecidas por el investigador, para cuya respuesta podrá tomarle alrededor de 15 minutos de su tiempo.

¡Los hallazgos encontrados se manejarán con total confidencialidad y anonimato, su nombre no aparecerá en ningún documento; los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de investigación y serán analizados de manera general.

La estimación y análisis de riesgo, arroja que la investigación presenta riesgos mínimos para el participante. No obstante, ara minimizar estos riesgos el investigador se compromete 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.

Aceptación de la participación

He sido informado y he leído la información anteriormente presentada por el investigador, quien me ha 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 2. Encuesta a los trabajadores

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS SOBRE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MISERICORDIA DE NECHI ANTIOQUIA PARA LA VIGENCIA 2023.

Encuesta de Satisfacción Laboral

El proyecto de investigación “Percepción de los trabajadores y los usuarios sobre la intermediación laboral en los procesos misionales de la empresa social del estado hospital la misericordia de Nechi Antioquia para la vigencia 2023”, realizado por estudiantes de la Escuela de Economía, Administración y Negocios de la Universidad Pontificia Bolivariana pretende identificar la Percepción de los usuarios sobre la afectación que causa la intermediación laboral en la calidad de los servicios que presta la ESE Hospital La Misericordia.

Las preguntas realizadas en la encuesta están dirigidas a indagar sobre la relación que tienen los trabajadores con la ESE Hospital La Misericordia de Nechi Antioquia, más allá del vínculo que los mismos puedan tener con el sindicato o con la empresa a los cuales se encuentren vinculados o contratados.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente. Al responder las preguntas tenga en cuenta la siguiente frecuencia:

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho

Información General

1. Género:

- a. Masculino_____
- b. Femenino_____
- c. Otro_____

2. Edad: _____

3. Nivel educativo:

- a. Bachiller. _____
- b. Técnico_____

- c. Tecnólogo_____
- d. Profesional_____
- e. Posgrado_____

4. **Cargo laboral:** _____

5. Figura de tercerización laboral:

- a. Cooperativas de trabajo asociado y precooperativas_____
- b. Sociedades comerciales_____
- c. Contrato de prestación de servicios_____
- d. Contrato Sindical _____
- e. Otra ¿Cuál? _____

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

7. **Años de vinculación a la entidad:** _____

8. **Salario Mensual:** \$ _____

9. **Horario laboral:** _____

Preguntas:

A continuación, encontrará un cuestionario relacionado su percepción y grado de satisfacción frente a las condiciones en las que labora en la ESE Hospital La Misericordia de Nechi.

VARIABLE	No.	PREGUNTA	FRECUENCIA						
Garantías laborales	1	Correspondencia entre su salario y su nivel de formación y experiencia	1	2	3	4	5	6	7
	2	Inducción y reinducción laboral.	1	2	3	4	5	6	7
	3	Condiciones físicas y herramientas para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
	4	Respecto a Estabilidad laboral	1	2	3	4	5	6	7
	5	Responsabilidades asignadas.	1	2	3	4	5	6	7
	6	Horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
	7	Prestaciones sociales (Prestaciones y Seguridad	1	2	3	4	5	6	7

		Social Integral)							
Clima laboral	8	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
	9	Atención a las sugerencias que haces.	1	2	3	4	5	6	7
	10	Se siente valorado en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
	11	Trato de sus compañeros del trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
	12	Trato de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
Beneficios laborales	13	Acceso al programa de estímulos que brinda la empresa Social del Estado del municipio de Nechi	1	2	3	4	5	6	7
	14	Posibilidades de ascender en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
	15	Posibilidad de desarrollar sus habilidades	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 3. Encuesta a usuarios

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MISERICORDIA DE NECHI ANTIOQUIA PARA LA VIGENCIA 2023.

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
SEDE, MONTERIA, CÓRDOBA**

Apreciado usuario (a) de la ESE Hospital La Misericordia de Nechi:

De ante mano quiero darle las gracias por participar de esta encuesta.

Mi nombre es Eneider Hoyos Crespo, estudiante del programa M.B.A – Master in Business Administration - de la Universidad Pontificia Bolivariana (U.P.B) de Montería, y la presente encuesta, hace parte del trabajo investigativo para obtener mi título profesional como Magister en Administración, por lo tanto, sus fines son exclusivamente académicos.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la Intermediación laboral en el Hospital La misericordia frente a la calidad y eficiencia de los servicios de salud prestados, por lo tanto, su opinión como ciudadano, es sumamente importante para el desarrollo de mi tesis de grado. En consecuencia, lo invito a que diligencie la siguiente encuesta:

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente. Al responder las preguntas tenga en cuenta la siguiente frecuencia:

1	2	3	4
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho

Información General

1. Género:

- a. Masculino _____
b. Femenino _____
c. Otro _____

2. Edad: _____

Preguntas:

Cuestionario de satisfacción de usuarios de los servicios de consulta Externa en la ESE Hospital La Misericordia de Nechi.

VARIABLE	No.	PREGUNTA	FRECUENCIA			
Calidad y Fiabilidad del Servicio	1	Respecto a la información clínica recibida sobre su problema de salud.	1	2	3	4
	2	Respecto a la claridad con la que le explicaron su tratamiento y las pautas para implementarlo.	1	2	3	4
	3	Respecto a la habilidad y seguridad cuando le realizan sus procedimientos Médicos.	1	2	3	4
	4	Respecto al cumplimiento de sus expectativas	1	2	3	4
Trato al usuario y tiempo de espera	5	Respecto al tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta	1	2	3	4
	6	Respecto al tiempo de espera en consulta.	1	2	3	4
	7	Respecto al trato del personal administrativo y de enfermería.	1	2	3	4
	8	Respecto al trato por parte del personal médico	1	2	3	4
Seguridad y confort	9	Respecto a la limpieza y el orden en las áreas de la infraestructura de la ESE.				
	10	Respecto al mobiliario hospitalario al momento del chequeo Médico	1	2	3	4