



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Influencia Del Cambio De Horario De Trabajo En La Satisfacción Laboral
Del Personal De Un Centro de Salud en Ecuador.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Alcivar Salazar, Luis Angel (orcid.org/0000-0002-9361-3150)

ASESOR:

Dr. Gutiérrez Huancayo, Vladimir Román (orcid.org/0000-0002-2986-7711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y la Gestión del riesgo en salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Tania y Luis por su amor y apoyo incondicional en todo este proceso.

A Martha Tania Marilyn, este título significa más para ti que para mí.

A Clara por su lealtad.

A Linda por su amor.

A Luis José por cuidarme.

A Jessica por darme calma.

A mis amigos que me dieron aliento en el proceso.

A Vladi, lo conseguimos.

Por último pero no menos importante a mi por la resiliencia demostrada en la creación de este trabajo.

Agradecimiento

A Dios por permitirme, ser parte de este plano terrenal.

A mis padres por sus consejos, fortaleza apoyo y creer en mí.

A mi hermano por su ayuda económica.

A Jessica por entenderme en los momentos malos.

A mi mejor amiga Clara, por su compañía en todo este proceso.

Al Dr. Vladi, por su guía y preocupación en todo este proceso.

A mis amigos por su aliento en todo momento.

A mi por seguir adelante pese a que las circunstancias eran desfavorables.

ÍNDICE

Contenido

Agradecimiento	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
Resumen	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	3
III. METODOLOGÍA	17
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSION.....	26
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	31
Anexos	33
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA	33
Resultado de encuesta pre cambio	38
Resultado de encuesta post cambio.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Horario antes de cambio.....	21
Tabla 2 Horario después del cambio	22
Tabla 3 Test de normalidad	23
Tabla 4 Test spearman.....	23
Tabla 5 Satisfaccion laboral antes del cambio de horario	24
Tabla 6 Satisfaccción laboral antes del cambio de horario.....	24
Tabla 7 ssatisfaccción laboral despues del cambio de horario.....	25

Resumen

La satisfacción laboral tiene relación con los horarios de trabajo, en la mayoría de los casos un horario flexible ayuda a mantener altos niveles de satisfacción laboral, no obstante poco se ha hablado en estudios relacionando las 2 variables. El objetivo general, es Determinar si el cambio de horario de trabajo influye en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud de Ecuador, que se cumple realizando un análisis de las encuestas antes y después del cambio de horario, se usó un enfoque y cuantitativo con una encuesta de satisfacción laboral SL- SPC. La muestra fue de 17 profesionales entre ellos 8 médicos 6 enfermeros, 2 odontólogas y 1 obstetra. La prueba de normalidad de las puntuaciones de relación de la horario y satisfacción laboral p-valor de $0,0 < \alpha (.05)$ lo que significan que los datos no siguen de la distribución normal y por tanto para el análisis correlacional correspondiente se utilizó el estadígrafo paramétrico denominado Coeficiente de Spearman. En los resultados se pudo concretar la relación alta positiva entre horario laboral y satisfacción laboral de los profesionales que conformaron la muestra. La conclusión que el cambio de horario de trabajo influye en la satisfacción laboral y que se evidenció que existe una relación alta ($\rho=962^{**}$) entre la satisfacción laboral antes del cambio de horario y después del cambio de horario

Palabras claves: *satisfacción laboral, horario laboral*

ABSTRACT

Job satisfaction is related to work schedules, in most cases a flexible schedule helps to maintain high levels of job satisfaction, however, little has been said in studies relating the 2 variables. The general objective is to determine if the change in working hours influences the job satisfaction of the staff of a health center in Ecuador, which is fulfilled by performing an analysis of the surveys before and after the change in hours, an approach was used and quantitative with a job satisfaction survey SL-SPC. The sample consisted of 17 professionals, including 8 doctors, 6 nurses, 2 dentists and 1 midwife. The normality test of the scores regarding the relationship between working hours and job satisfaction p-value of $0.0 < \alpha (.05)$, which means that the data do not follow the normal distribution and therefore for the corresponding correlational analysis, used the parametric statistician called Spearman's Coefficient. In the results it was possible to specify the high positive relationship between working hours and job satisfaction of the professionals that made up the sample. The conclusion that the change in work hours influences job satisfaction and that it was evidenced that there is a high relationship ($\rho=962^{**}$) between job satisfaction before the change in hours and after the change in hours

Keywords: job satisfaction, working hours

I. INTRODUCCIÓN

El centro de salud tipo "A" Santiago está ubicado en el cantón Tiwintza, Amazonía ecuatoriana y atiende a una población de 6.000 habitantes aproximadamente la cual yace dividida en una cabecera cantonal y 30 comunidades aledañas a las cuales algunas son accesibles solo mediante transporte fluvial, en ninguna comunidad existe señal de teléfono solo en la cabecera cantonal, pese a ser un centro de salud tipo "A" es el único centro de salud que trabaja de lunes a viernes (5/2) y atiende llamados de emergencias y partos todos los días dentro del distrito 14d06, dicho centro de salud consta de 3 consultorios de consulta externa, 1 consultorio de emergencia, 1 consultorio de obstetricia, 1 consultorio de odontología, 1 farmacia, 1 espacio para toma de signos vitales, 1 vacunatorio y 1 consultorio de odontología con 2 sillones odontológicos, a su vez cuenta con personal de planta entre ellos consta: 1 médico familiar, 1 médico (jefe operativo), 1 personal de estadística, 1 personal de farmacia, y sumado a esto cada año ingresan 2 promociones de rurales durante 1 año una promoción ingresa de enero a diciembre y la otra en septiembre hasta agosto, en el año 2021 el personal estaba conformado por un total de 17 rurales entre ellos 8 médicos, 6 enfermeros, 2 odontólogos y 1 obstetra. El problema inicia en que hay mucho personal en relación con los consultorios disponibles lo que dificulta poder mantener al personal trabajando intramural así que toca enviar a una gran parte del personal a visitas comunitarias y es aquí donde surgen los problemas ya que las salidas a comunidad son autofinanciadas y al existir la necesidad que el personal vaya a las comunidades genera inconformidad por el gasto económico que acarrea esta actividad, por otra parte hay una inconformidad mayor dentro del horario de trabajo del personal rural que afectan mucho más a los médicos y enfermeros aunque ocasionalmente a la obstetra también. Ya que el personal antes mencionado tiene impuesto llamados de emergencia fuera del horario laboral y esto desencadena muchas inconformidades por parte del profesional rural ya que las horas de atención de emergencia no son devueltas ni reconocidas, es más si la emergencia se resuelve hasta el inicio de la jornada laboral el rural deberá ir a su casa a acicalarse y retornar a la jornada laboral, otro punto a tener en cuenta es que el personal rural llega a este punto de

ecuador a realizar su año de servicio rural teniendo que viajar un total de 8 a 16 horas para poder ver a sus familiares, a raíz de todos estos factores se determina que la satisfacción laboral del personal rural se ve afectada por un factor principal que este caso sería el horario, y que con una sola intervención se solucionaría la mayor parte de inconvenientes, así que a través de una reunión con el departamento de talento humano y el director distrital se expone las novedades e inconvenientes presentados a su vez se plantea una reestructuración de horario con un sustento legal basado en el reglamento que estipula el cumplimiento de jornadas especiales de trabajos en unidades operativas en el área rural dicho planteamiento contiene una mejor distribución del personal ya que el horario cambiaría de 5/2 a 20/10 es decir se pasó de trabajar de lunes a viernes exceptuando los días feriados, atendiendo llamados de emergencias y salidas a extramural a trabajar de domingo a domingo incluyendo días feriados con llamados de emergencia y salidas a la comunidad y se distribuyó a los equipos de atención integral de salud en grupos para abarcar a más población, luego de este cambio se espera que la satisfacción laboral del personal rural mejore. Por tal motivo se formula la pregunta de investigación ¿Influye el cambio de horario de trabajo en la satisfacción laboral del personal rural del centro de salud de Santiago en el año 2021?

Donde los problemas específicos son: a) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral antes de aplicar el programa de cambio de horario en el personal de salud?, b) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral después de aplicar el programa de cambio de horario en el personal de salud c) ¿Existe correlación entre el cambio de horario y la satisfacción laboral?

El presente estudio muestra la necesidad de medir la satisfacción laboral del personal asistencial que labora en centros de salud en el contexto rural, para identificar los factores que influyen directamente en el nivel de satisfacción laboral y poder realizar intervenciones administrativas para poder mejorarla, en este caso también se evidencia la necesidad de analizar el entorno y las singularidades del establecimiento donde se presenta el problema ya que así logramos tener una perspectiva más clara del problema y nos permite intervenciones más efectivas

Por tanto se estable el objetivo general : determinar si el cambio de horario de trabajo influye en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud de Ecuador . Siendo los objetivos específicos: a),determinar la satisfacción laboral antes de aplicar el programa de cambio de horario en el personal rural de salud, b) determinar la satisfacción laboral después de aplicar el programa de cambio de horario en el personal rural de salud, c)determinar la correlación existente entre cambio de horario y satisfacción laboral.

También se plantea como hipótesis general: que el cambio de horario de trabajo influye en la satisfacción laboral del personal rural del centro de salud de Santiago. Siendo las hipótesis específicas: a) el personal rural del centro de salud presenta una baja satisfacción laboral antes de aplicar el programa de cambio de horario, b) el personal rural del centro de salud de Santiago mejorará el nivel de satisfacción laboral después de aplicar el programa de cambio de horario laboral, c) Existe una correlación entre el cambio de horario y la satisfacción laboral.

II. MARCO TEORICO

(Gonzales, 2016) dentro de su estudio el cual lleva como título: Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres el cual tuvo como objetivo fue establecer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que elaboran en los hospitales públicos de las ciudades de Cáceres y Badajoz, es un estudio empírico, en el cual su población estuvo constituida por los profesionales de enfermería que trabaja en los hospitales públicos pertenecientes al sistema extremo de la ciudad de Cáceres y Badajoz, para la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple (231 enfermeras en total), para la recolección de datos se sirvieron de un cuestionario el cual estuvo validado por expertos, el estudio concluye haciendo énfasis en que es necesario prevenir la insatisfacción en el personal de enfermería, ya que la realización del trabajo presentando falta de interés tiene repercusión en la salud del personal de enfermería y en la atención de los pacientes.

(Retamozo, 2018) en su estudio en el cual hace una comparativa de la satisfacción laboral entre trabajadores de dos centros de salud de Perú, dentro del cual tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de 2 centros de salud de Perú, a través de una investigación de tipo descriptiva, comparativo, su población y muestra estuvo conformada por 52 trabajadores asistenciales en el centro de salud 1 y 48 trabajadores en el centro de salud 2, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) dicho cuestionario fue validado por expertos, como resultado del trabajo se determinó que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en ambos centros de salud ya que el nivel predominante era regular(80.6%) y (75.0%) y como conclusión expresó que ambos centros de salud tienen un nivel de satisfacción en laboral regular, no se encontró diferencias significativa.

(Fernandez, 2017) en su estudio en el cual propone que es posible un cambio en el horario de trabajo aplicando bosquejos flexibles en México dentro de su objetivo enfatiza en lanzar una propuesta la cual demuestre de forma muy explícita que es mejor flexibilizar las formas de trabajo en las diversas organizaciones de origen administrativo en México, la metodología utilizada fue documental y descriptiva, el instrumento empleado dentro de esta investigación fue el método analítico y el método análogo, el trabajo concluye con que la flexibilización de la jornada laboral en México es posible, no obstante , involucra un gran desafío puesto que aún no se han desarrollado investigaciones al respecto así como también la cultura intrínseca que esta inherente en las organizaciones mexicanas.

(Centeno, 2011) en su trabajo en el cual relaciona las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las condiciones de trabajo hospitalario y la satisfacción laboral del personal de enfermería, el tipo de estudio utilizado fue descriptivo, con relacional y transversal, la población y muestra fueron 55 adicionales de enfermería que corresponden al total que pertenece al hospital, para la recolección de datos utilizaron una encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales para la validación de este instrumento se consultó con la evaluación griega autorización del comité científico y comité de ética

de los servicios de salud de Durango, el trabajo concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos que no existe una relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería en esta población y las condiciones de trabajo no obstante hacen énfasis en que es probable que en la satisfacción laboral influyen otros factores asociados que no fueron mencionados en el presente estudio.

(Vasquez, 2021) en su estudio el cual mide el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería dentro de un centro quirúrgico de un hospital de Perú, cuyo objetivo se basa en constatar el nivel de satisfacción laboral que posee el personal de enfermería que labora en el centro quirúrgico, es un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la población muestra está constituida por 67 licencias que trabajan en el centro quirúrgico, para la recolección de datos se empleó una encuesta tipo likert la cual consta de 32 ítems, los resultados demostraron que la satisfacción general puntuaba como media (77.6%) de acuerdo con lo que la mayoría de las enfermeras respondió, por otro lado dentro de la dimensión de satisfacción laboral en el desarrollo de tareas es alta (71.6%) y media (23.9%), la satisfacción laboral en relación con las condiciones físicas y materiales es media (47.8%) y baja (35.8%), también tenemos que la satisfacción laboral relacionada a las políticas administrativas pues en su mayoría media (70.1%) y finalizando en cuanto a la satisfacción laboral como el desarrollo personal fue media (74.6%)

(Fernandez J. , 2014) profesor del Centro de Investigación del Uso del Tiempo en la Universidad de Oxford y delegado internacional de la Comisión para la racionalización de horarios en su informe que insta al gobierno español a tomar una serie de medidas para su estudio de la racionalización y la conciliación de la vida personal y laboral de los españoles, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida, disminuir la siniestralidad laboral y ganar productividad y conciliación, en el cual concluye que un horario flexible es agradecido por el trabajador, y facilita a que sea consciente de que la empresa le concede la oportunidad de conciliar su vida profesional y personal, a su vez que mantener una jornada de 8 horas de trabajo

beneficia a organizar bien el día teniendo: 8 horas para dormir, 8 horas para trabajar y 8 horas para la vida personal y familia.

(Siordia Reyes, y otros, 200) dentro de su estudio el cual determina la satisfacción laboral en un hospital de pediatría en Perú, el cual tuvo como objetivo constatar la satisfacción laboral, a través de una encuesta aplicada en 3 periodos (1994, 1996 y 1998), el instrumento utilizado fue una encuesta la cual contenía 12 preguntas las cuales estaban orientadas a la satisfacción laboral, recursos materiales, cargas de trabajo reconocimiento a la labor y aspectos relacionados al área de trabajo, como resultado se obtuvo que 91.6% se sentía satisfecho por el trabajo, 41,6% obtuvo reconocimiento por su empeño, 70% tuvo facilidades para la capacitación y superación, 90,6% manifestó estar capacitado para el trabajo que realiza 39% manifestó carga excesiva de trabajo, 29% manifestó presión durante la jornada laboral, el estudio se concluye dejando constancia que a través de las respuestas obtenidas se evidencia que existe un incremento tanto de la carga laboral como en la satisfacción laboral así como un una disminución en la disponibilidad de recursos para efectuar las labores.

2.2 Definición de las variables

2.2.1 Conceptualización de Horario Laboral

(Pedro, 2020) conceptualiza el horario laboral como el cómputo de horas que un trabajador emplea en el desempeño de su labor en un día, aunque también puede presentarse en periodos mensuales o semanales. a su vez también explica que la duración del horario laboral debe ser reflejada en el contrato o convenio colectivo de trabajo, generalmente, la duración máxima de horas de trabajo semanales serán 40 horas.

Por su parte (Borisov, 1965) define al horario laboral como el tiempo del día en el cual el trabajador labora en una institución o en una empresa. A su vez manifiesta que la naturaleza social del horario laboral está determinada por las relaciones de

producción que dominan en la sociedad, y mantenía que existe una división en el horario laboral y ésta consistía en el tiempo de trabajo necesario y el tiempo de trabajo adicional.

Finalmente para (Antúnez, 2012) el horario laboral es el periodo de tiempo que cada empleado destina para la realización de las diversas actividades para las cuales fue contratado, y se puede expresar en horas, días, semanas o meses, mencionando que es una disposición fundamental ya que en base a esto se determina el valor que recibirá a través de un contrato.

2.2.1.1 Normativa vigente

En Ecuador a través de la resolución No.090 de la Secretaría Nacional Técnica – SENRES- los profesionales de la Salud fueron incorporados a la Jornada Laboral de 40 horas semanales. La medida permite optimizar el recurso humano altamente profesional con el que cuenta la Red Pública Nacional de Salud. Resultado del plan, el país contará con consultorios y quirófanos funcionando al 100%.

Además existe un reglamento el cual estipula el cumplimiento de jornadas especiales de trabajos en unidades operativas de la red pública integral de salud.

La cual en su artículo 5 Horarios De Equipos De Atención Integral De Salud (EAIS) en el área rural especifica que los EAIS ubicados en los establecimientos del área rural mantendrán una jornada laboral de 40 horas semanales. los días de permanencia serán planificados de acuerdo a la necesidad de la población, de manera mensual. asimismo los EAIS pertenecientes a los establecimientos ubicados en el área rural que estén ubicados en los territorios beneficiarios del bono geográfico y/o sean categorizados como de residencia obligatoria definidos por el Ministerio de Salud Pública, deberán atender las urgencias que se presenten las 24 horas del día. en este caso se contará con 2 equipos de atención integral de salud, con un horario de 18 días calendarios laborables y 12 días calendario libres, con el fin de garantizar la atención de dichas urgencias y no interrumpir la prestación de servicios del establecimiento de salud.

2.2.1.2 Asignación de tiempos para los equipos de salud en Ecuador

La distribución del tiempo busca fundamentalmente asegurar y ordenar el cumplimiento de las actividades extramurales dentro de la aplicación del modelo por cada uno de los miembros de equipo, se ha considerado para ello los siguientes criterios: • Perfil de cada miembro del equipo • Tipo de unidad por su ubicación (Vallejo, Chicaiza, Andrade, Granja, & Estrella, 2012). (Atención Integral en Salud en Contextos Educativos (MAIS -CE).

Se dividen en 2 tipos de unidades: Unidades Urbanas y Unidades Rurales.

En unidades Urbanas la distribución es:

Medico 70%intramural 30%extramural, psicólogo 50%intramural y 50%extramural, Enfermera 50%intramural 50%extramural, Odontólogo 80%intramural 20%extramural, Obstetrix 80%intramural 20% extramural.

En unidades rurales la distribución es:

Medico 50%intramural 50%extramural, psicólogo 30%intramural y 70%extramural, Enfermera 40%intramural 60%extramural, Odontólogo 30%intramural 70%extramural, Obstetrix 30%intramural 70% extramural

2.2.3 Conceptualización de satisfacción laboral

Según (Wright & Davis, 2003) indican que la satisfacción laboral involucra una dinámica entre el ambiente de trabajo y los empleados, en donde se tiene como objetivo la relación entre lo que los empleados perciben que reciben y lo que los empleados quieren de su trabajo.

Para (Bracho, 1989) la satisfacción laboral se concibe como una respuesta afectiva, la cual es el producto de la estrecha relación entre expectativas, necesidades, valores, experiencias y como perciban las condiciones de trabajo cada uno los colaboradores que conforman una organización

Por otro lado (Mason & Griffin, 2002) resaltan que, dentro de una organización, se originan muchos procesos los cuales son ejecutados en grupos. a su vez considera que al momento de conceptualizar “satisfacción laboral” no se debería únicamente enfocar lo a nivel individual sino también debería considerarse a nivel organizacional y grupal.

En su artículo (Locke, 1976) definió la satisfacción laboral como, una positiva respuesta emocional como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador.

Aparte (Robbins, 1999) mencionaba que la satisfacción laboral se basa en los beneficios resultantes que el trabajador cobra, y lo que él mentaliza que debería recibir, de manera que condiciona su positivismo en el caso de quien se encuentre satisfecho con lo que recibe, o por otra parte su negatividad en el caso de percibirse insatisfecho.

La psicóloga Sonia (Palma, 2006) hacía énfasis en que la satisfacción laboral se centraba en la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en relación de elementos vinculados como los beneficios laborales y remunerativos, desarrollo personal, las políticas administrativas, las relaciones con otros miembros de la organización, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad.

2.2.3.1 Características de la satisfacción laboral

(Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez, 2014) mencionaban que la satisfacción dentro del trabajo tiene intrínsecas ciertas variables que se dividen en ciertos tipos como organizacional, pudiendo ser funcional o individual, como por ejemplo la seguridad, el sueldo, la actividad realizada, las condiciones ambientales, las relaciones humanas, entre otras.

Para (Gibson, Pearlmutter, & Gonzales, 1996) la satisfacción dentro del trabajo suponía una propensión la cual era proyectada por los trabajadores de acuerdo a las funciones que tenían dentro de su trabajo. Los autores la definen como:

Las apreciaciones del trabajador sobre su trabajo, están determinadas por diversos factores que están ligados al medio en el cual se desenvuelve y evoluciona, dichos factores son: el modo de dirección, la política y lo procedimental, Por tanto tenemos que hay muchas dimensiones que podemos relacionar con la satisfacción laboral, de las cuales podemos definir a 5 como principales estas son: Salario, es el valor que se recibe así como el equilibrio que nos hace sentir, Trabajo, basándonos en lo atractivo que puede llegar a ser la aceptación de responsabilidades a cambio de beneficios y oportunidades, Oportunidad de ascenso, posibilidad de subir de nivel jerárquico, Jefe, Persona que está comprometida por el desarrollo y crecimiento del personal que tiene a su cargo, Colaboradores, el nivel de apoyo y destacamento entre estos.

Por su parte (Guichard, 1996) enfatizó que hay que tener en cuenta un factor que es crucial al cual determinó como características diferenciales las cuales se basan directamente en los propósitos que tienen los individuos dentro del trabajo ya que mientras que para unos su finalidad es el reconocimiento o implicación dentro del trabajo, para otros es el estímulo y la socialización

Factores de la satisfacción laboral

El doctor (Robbins S. , 1994) mencionaba que existen factores que favorecen el desarrollo óptimo de las actividades laborales como las condiciones emocionales y físicas, así como relaciones interpersonales óptimas entre los diversos niveles jerárquicos de la organización fundamentados en el respeto y la solidaridad, así también los incentivos intelectuales recibidos, las recompensas y los

reconocimientos por igual entre los miembros de la empresa, estos elementos son los que condicionan y predisponen la existencia de la satisfacción laboral.

Por su parte la Psicóloga Sonia (Palma, 2005) quien posee una basta experiencia como docente e investigadora universitaria tanto de pre como de post grado en varias universidades de Lima-Perú. Así también es desarrolladora de varias pruebas de psicometría (Clima Laboral, satisfacción Laboral, motivación Laboral, Valores Organizacionales, entre otras) y consultora en temas de desarrollo organizacional y diagnóstico.

La satisfacción laboral se propicia en el ambiente en donde se desenvuelven todos los trabajadores, sumado a esto debemos tener en cuenta que existen varios aspectos dentro de la institución que influyen latentemente en el estado emocional, físico y bienestar del personal, lo que es determinante en la actitud, tanto positiva o negativa.

Factor I Condiciones físicas y/o materiales (b) Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, (c) Factor III Políticas administrativas, (d) Factor IV Relaciones sociales, (e) Factor V Desarrollo personal, (f) Factor VI Desempeño de tareas, y (g) Factor VII Relación con la autoridad.

Causas de la satisfacción Laboral

Los niveles salariales por sí solo no definen la satisfacción laboral ya que se debe tomar en cuenta la percepción que la persona que realiza el trabajo. Y teniendo está en cuenta esta premisa podemos concluir que el trabajo puede ser el causante el bienestar de una persona o no(Rodríguez, 2002)

Ahora bien tenemos que tener en cuenta que no hay una medida concreta que nos permita determinar la satisfacción laboral, no obstante existen varios factores que se relacionan a esta, ya que depende de la percepción del colaborador en su entorno donde desarrolla las actividades, el concepto propio de éxito, los valores, entre otros , todos estos elementos cumplen un papel importante ya que una vez tengamos una percepción clara de las expectativa de los colaboradores se abordan planes de

manera más efectiva procurando que la satisfacción se mantenga alta , asegurando así el riesgo de ausentismo laboral.

Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño.

Las empresas procuran la satisfacción laboral de sus colaboradores ya que se ve reflejada en los resultados del desempeño. (Álvarez, 2001)

La satisfacción se vincula con productividad de manera positiva pero teniendo en cuenta que la relación es baja por lo que de ser el caso de existir una alteración en la producción esta puede ser ocasionada por la satisfacción laboral del trabajador; la satisfacción la podemos vincular con ausentismo de manera negativa teniendo en cuenta que las faltas al trabajo pueden ser ocasionadas por insatisfacción en el trabajo; ahora la satisfacción puede estar relacionada con rotación de forma negativa, tenemos que los dos factores son dependientes del desempeño laboral, ya que si el trabajador se percibe satisfecho, se desenvuelve muy bien en su trabajo, tenemos como resultado que va a tener poco o nulo riesgo de rotación, ya que la empresa procurará mantenerlo.

Dentro de la satisfacción laboral existen consecuencias el absentismo es una de las consecuencias más importantes, a su vez hay que tener presente a los factores organizacionales de riesgo que son causantes de una insatisfacción laboral, entre ellos tenemos: dificultad para trabajar en grupo, resistencia al cambio, abandono, falta de creatividad, falta de creatividad, inhibición y baja productividad (Zandomeni & Álvarez, 2002)

Una consecuencia importante de una insatisfacción laboral es el menoscabo de la comunicación dentro de la organización, desencadenando inconvenientes entre el equipo de trabajo, pudiendo llegar a deteriorar el clima laboral, por tanto la comunicación es unos de los pilares para que exista satisfacción laboral.

Teorías de satisfacción laboral.

Ahora, si bien es cierto se han desarrollado muchas teorías de satisfacción laboral con el paso del tiempo, con fundamentos estables, las cuales se basan en los factores que influyen en la misma estos pueden ser de forma interna y externa tanto del trabajador como de la institución, por tanto a continuación se han tomado las siguientes teorías que son necesarias en esta investigación, porque nos permite un mejor manejo de la variable.

Teoría de las Necesidades – A. Maslow

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow, es acreditado como un exponente principal y fundador de la psicología humanista, él desarrolló las necesidades humanas y las clasificó en 5 niveles en los cuales él menciona que se pueden aplicar a cualquier individuo, esta teoría se caracteriza por la presentación de las necesidades en una pirámide, la premisa de Maslow era que la satisfacción laboral estaba vinculada a las necesidades:

Estas dimensiones van organizadas en una pirámide en la cual la base está constituida por las necesidades fisiológicas o también llamadas de seguridad, y sus niveles elevados están constituidos por dimensiones sociales, estima y autorrealización, el orden se fue establecido de acuerdo al nivel de significancia e influencia, para ello se debe satisfacer las necesidades que están en la base para posteriormente satisfacer las necesidades superiores y pese a eso brotan necesidades nuevas en la parte superior las cuales originan que el individuo quiera satisfacerlas.

El uso de esta teoría en una organización tiene unos resultados muy positivos ya que facilita la identificación de las necesidades que están cubiertas y las que faltan por satisfacer, y una vez identificadas nos permite tener un control para realizar intervenciones en las necesidades pendientes con la finalidad de satisfacerlas.

Teoría de los factores- Herzberg

Esta teoría dictamina que dentro del entorno laboral el comportamiento de las personas se ve normado por factores extrínsecos (higiene o mantenimiento) y factores intrínsecos (motivacionales).

La motivación casi siempre está relacionada con satisfacción laboral de tal modo que se concibe como un rasgo condicionante, dentro de esta teoría nos indica que la motivación forma parte importante y muy significativa para poder analizar cómo se comporta la persona dentro de su ámbito laboral.

Como mencionamos anteriormente para Herzberg los factores que influyen en la satisfacción laboral los clasifica entre factores extrínsecos o higiénicos: que hace referencia a todos los elementos que forman parte del entorno laboral, entre ellas tenemos: clima laboral, relaciones interpersonales, entre otras.

Herzberg destacaba que la característica principal de los factores higiénicos es que son preventivos o “profilácticos” esto se debe principalmente a que impiden la insatisfacción, pero no obstante no causan satisfacción, podrían compararse con medicina ya que hay ciertos medicamentos que se utilizan para tratar los síntomas como por ejemplo el dolor, no obstante no optimizan el estado de salud, por tal motivo es que se vinculan con la insatisfacción. Ante tal característica el autor decidió bautizarlos como “factores de insatisfacción”

Por otro lado también tenemos a los factores intrínsecos estos a su vez también se los conoce como factores motivacionales: estos factores se encuentran de manera intrínseca en las personas, más específicamente en el ámbito laboral en el recurso humano, y están determinados al desarrollo de las actividades propias del trabajo, la responsabilidad es un sentimiento que se encuentra embrollado dentro de estos factores, así como la percepción de desarrollo y superación, sentirse realizado personalmente, y finalmente obtener reconocimiento por las labores realizadas. Estos factores al estar cubiertos determinan en que los trabajadores serán más eficientes a la hora de realizar su trabajo, por consiguiente la satisfacción laboral aumentará, así también cabe recalcar que estos factores hacen referencia a la percepción que el trabajador tenga sobre su puesto.

Teoría de la Equidad

Esta teoría también llamada teoría del esfuerzo-recompensa, hace referencia a los resultados del trabajador y a su vez el resultado de sus compañeros, teniendo en cuenta la igualdad de condiciones en el trabajo, esta teoría se basa en la valoración subjetiva que los trabajadores tengan de si mismo como la de sus compañeros, es decir que cuenten con los mismo recursos, recompensas e incentivos.

Teoría de los factores de satisfacción laboral.

Ahora bien tenemos que la satisfacción laboral se ve determinada por diferentes factores que se encuentran dentro de ambiente laboral, que van desde la percepción propia de los trabajadores así como las condiciones y los recursos que cuentan para realizar las diversas actividades propias de su trabajo; teniendo en cuenta estos factores la percepción puede ser buena o mala, en base a lo antes dicho Sonia Palma determinó que la satisfacción laboral es el resultado del ambiente laboral, y a su vez determinó 7 factores que son indicativos de la satisfacción laboral.

Descripción de la teoría.

Palma desarrolló una escala psicométrica para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores la cual bautizó como Escala de satisfacción laboral SL-SPC, la cual nos ayuda a determinar el nivel de satisfacción laboral, tomando en cuenta los factores mencionados, logrando establecer que tan agradable o no perciben los trabajadores el desarrollo de sus actividades. Entre los factores tenemos:

Dimensión 1: Las condiciones físicas y/o materiales.

Dentro de esta dimensión se encuentra todo lo relacionado al entorno laboral, distribución de los ambientes, disponibilidad de insumos/herramientas de trabajo, seguridad, en si todas las herramientas que faculten una correcta realización de las labores, y a su vez contribuya a que se realicen de manera más eficiente.

Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos.

En esta dimensión encontramos los sueldos, los incentivos, y distinciones que son otorgadas a los trabajadores por las actividades que realizan o el esfuerzo, dichos elementos favorecen la satisfacción y son percibidas como precisas, si obtienen una recompensa directamente proporcional al Ode formal negativa, lo que afecta y

repercute en la productividad, concluyendo con la presentación de insatisfacción laboral.

Dimensión 3: Políticas administrativas.

Hace referencia, al conjunto de lineamientos, directrices y normas, adoptadas por una organización, los cuales están orientadas al cumplimiento de objetivos, así como optimizar la comunicación jerárquica, y también vigilar el cumplimiento de las tareas correspondientes de los colaboradores, facilitando la prevención de novedades desfavorables.

Dimensión 4: Relaciones sociales.

Esta dimensión se centra en las relaciones interpersonales de los colaboradores entre sí, las cuales se desarrollan con comunicación efectiva, lo que causa motivación, y favorece el trabajo grupal, con una actitud predispuesta a ayudar, ya que los integrantes del grupo de trabajo percibirán que es importante brindar su esfuerzo y aporte para el grupo.

Dimensión 5: Desarrollo Personal.

Esta dimensión se centra en la necesidad que posee cada uno de los colaboradores de mejorar constantemente y sentirse realizado, y de volverse personas más capaces al realizar el trabajo que les corresponde, puliendo cada una de las capacidades y potencialidades.

Dimensión 6: Desempeño de Tareas.

Esta dimensión hace referencia a las cualidades y capacidades de los colaboradores emplean para el cumplimiento de las labores asignadas, ya que para la ejecución de dichas labores no sólo se necesita la pericia sino que también es importante que exista interés disposición y la voluntad de querer realizar.

Dimensión 7: Relación con la autoridad.

Esta última dimensión hace énfasis en la relación vertical que existe entre el jefe y sus colaboradores, de acuerdo a su desempeño, hay que tener en cuenta que para que el jefe sea percibido y aceptado como un líder debe tener consideración hacia sus colaboradores, lo que contribuye a una satisfacción laboral por ambas partes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, posee un enfoque cuantitativo según su naturaleza, así los autores (Blasco & Pérez, 2007) expresan que estos estudios describen la realidad en su contexto natural. El presente estudio es de carácter descriptivo transversal, así, según (Tamayo & Tamayo, 2008) Estos “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” .Es una investigación no experimental.

3.2 Variables y operacionalización.

Definición conceptual de la variable1: Horario Laboral

Horario laboral se define como el total de horas durante las cuales el trabajador realiza con actividades diarias o semanales, dentro de este horario se incluyen también entre uno y dos días de descanso, La actual norma legislativa ecuatoriana indica que el horario laboral debe constar de 40 horas semanales con 2 días de descanso, esto se implementa con la finalidad de evitar la fatiga laboral. (Alcivar, 2014)

Definición operacional de la variable 1: Horario Laboral

Para el análisis de los cambios realizados en el horario se utilizará el horario laboral actual para hacer una comparación con el antiguo a su vez se constatará la información del Análisis de Situación de Salud para determinar el porcentaje de atenciones y coberturas de vacunación antes y después del cambio.

Definición conceptual de la variable 2: Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral está sujeta a la percepción subjetiva en relación con las experiencias laborales y aparece como una reacción emocional pudiendo llegar a ser positiva o negativa. (Locke J. , 1976)

Definición operacional de la variable 2: Satisfacción laboral.

La psicóloga Sonia Palma desarrolló una escala psicométrica para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores la cual bautizó como Escala de satisfacción laboral SL-SPC, la cual nos ayuda a determinar el nivel de satisfacción laboral, tomando en cuenta los factores mencionados, logrando establecer que tan agradable o no perciben los trabajadores el desarrollo de sus actividades

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Está conformada por 17 profesionales rurales que conforman el personal del centro de salud Santiago.

Muestra: Para la muestra se consideró a los 17 profesionales rurales, entre médicos, enfermeros, odontólogas, y obstetra que laboran en el centro de salud Santiago.

Muestreo: El muestreo de la presente investigación fue no probabilístico ya que se determinó que solo el personal rural del centro de salud Santiago sería parte del proceso de recolección de datos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Una encuesta es una técnica que nos permite obtener información a través de procesos estandarizados, y debe presentarse de manera breve, clara, sencilla y

seguir una lógica para que el encuestado no tenga confusión al momento de contestar (Behar, 2008).

Se utilizó como instrumento un cuestionario que comprende un compendio de preguntas con relación a una variable con la finalidad de medirla. (Bernal, 2016)

Para la medición de la primera variable horario laboral se utilizó los horarios laborales tanto el anterior como el nuevo y también el documento llamado el análisis de situación de salud (ASIS) del centro de salud, para constatar la nueva distribución de las horas laborables y se realizará el análisis del ASIS para detallar el total de atenciones intramurales y extramurales, así como las llamadas de emergencia y vacunación.

Para la medición de la segunda variable se utilizó el cuestionario de escala de satisfacción laboral SL-SPC, la cual tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una institución, El cuestionario consta de 36 ítems los cuales se valoran en una escala de tipo Likert, con cinco categorías, donde 1=totalmente en desacuerdo (TD), 2=en desacuerdo (D), 3 =Indeciso(I), 4=de acuerdo (DA) , 5=totalmente de acuerdo (TA). Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 10 profesionales rurales de un centro de salud . El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable Satisfacción laboral fue de 0.9, lo cual indicó que el instrumento es confiable.

3.5 Procedimientos

El presente trabajo inició con la exhaustiva revisión bibliográfica para constatar anteriores trabajos de investigación los cuales incluyen las mismas variables de estudio que estamos empleando en nuestro trabajo, y teniendo en cuentas las características relacionadas a la metodología de nuestra investigación.

La recolección de datos se desarrolló vía online, y la encuesta se la realizó antes y después del cambio de horario, para su posterior análisis individual y luego colectivo.

Para el horario laboral se constató la redistribución de días de trabajo y se realizó la revisión del análisis de situación de salud (ASIS) del centro de salud de Santiago, para comparar el número de atenciones intramurales, extramurales y alcance de vacunación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Al terminar la aplicación de la encuesta online se codificaron los datos para poder realizar el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22, luego se procedió a analizar y comparar los datos tanto antes como después del cambio de horario, también se constato la redistribución de días de trabajo y se realizó la revisión del análisis de situación de salud (ASIS) del centro de salud de Santiago, para comparar el número de atenciones intramurales, extramurales y

3.7 Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta los principios de bioética como justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia:

- Respeto a todas las personas que realizaron la encuesta puesto que la realizaron por voluntad propia
- El estudio promueve la beneficencia, evitando causar peligroso dañar la integridad del participante.
- Se les dio el mismo trato a cada uno de los participantes, de manera que se logó evitando cualquier tipo de discriminación

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1 Horario antes de cambio

Días de trabajo y número de atenciones antes del cambio de horario

Horario laboral	Jornada laboral (días)	Atenciones extramural	Atenciones intramurales	Atenciones de emergencia	Porcentaje de vacunación
intramural	19		612		60.3%
Extramural	3	425			15.2%
Llamados de emergencia	10			50	
Farmacia	0				
Días libres	8				
Total	40	425	612	50	75.5%

Datos obtenidos del horario laboral/ ASIS

En base a los resultados obtenido podemos observar que la jornada laboral se encuentra conformada por 30 días laborables en los cuales se dividen en 19 días de trabajo intramural de los cuales 10 son destinados a la atención de emergencias, 3 días de trabajo extramural y 8 días libres a su vez se evidencia que existe un número mensual de atenciones y entre ellas tenemos que en el mes se han realizado 612 atenciones intramurales, 425 atenciones extramurales, 50 atenciones de emergencia, y el porcentaje de vacunación intramural es del 60.3% y de extramural 15.2%.

Tabla 2 Horario después del cambio

Días de trabajo y número de atenciones después del cambio de horario

Horario laboral	Jornada laboral (días)	Atenciones extramural 20/10	Atenciones intramural 20/10	Atenciones de emergencias	Cobertura de vacunación
intramural	14		956		52.2%
Atención Extramural	6	692			37.8%
Llamados de emergencia	5			64	
Farmacia	2				
Días libres	10				
Total	37	692	956	64	90

En base a los resultados obtenidos luego del cambio de horario podemos observar que la jornada laboral se sigue conformada por 30 días laborables pero ahora existe una redistribución en cuanto a las atenciones ahora las atenciones de 19 días de trabajo intramural disminuyeron a 14, los 10 días que estaban destinados a la atención de emergencias pasan a 5, los 3 días de trabajo extramural aumentaron a 6 y los 8 días libres ahora son 10, y el personal de enfermería deberá rotar por el área de farmacia los fines de semana, a su vez se evidencia que las atenciones mensuales han incrementado de 612 atenciones intramurales a 956, de 425 atenciones extramurales a 692, y 64 atenciones de emergencia, y el porcentaje de vacunación también se ha visto afectado y es que el porcentaje de vacunación intramural es del 52.2% y de extramural 37.8%.

Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

H₀: Los datos de las variables analizadas tienen distribución normal.

H₁: Los datos de las variables analizadas no tienen distribución normal.

Tabla 3 Test de normalidad

Análisis de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ANTES DEL CAMBIO	,301	17	<.001	,744	17	<.001
DESPUES DEL CAMBIO	,234	17	,014	,854	17	,012

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se muestran los datos obtenidos mediante la prueba Shapiro-wilk, obteniendo como resultado 0.05, lo que nos indica que nuestros datos no siguen una distribución normal, por lo que se emplea una medida estadística no paramétrica. Al ser una muestra de menos de 50 participantes, se emplea Shapiro-wilk, el cual nos faculta que al obtener una prueba de normalidad menor a 0.05 se utiliza rho Spearman.

Objetivo general

El cambio de horario y la satisfacción laboral del personal rural

Tabla 4 Test spearman

Correlaciones			Precambio	Postcambio
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,962**
	laboral antes	Sig. (bilateral)	.	,000
	del cambio de	N	17	17
	horario			
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,962**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	después del	N	17	17
	cambio de			
	horario			

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Ilustración 1 correlacion spearman

H₀: El cambio de horario no influye en la satisfacción laboral

H₁: El cambio de horario influye en la satisfacción laboral

Se aprecia que la prueba de rho Spearman demuestra la fuerza de relación alta ($\rho=0,962^{**}$) entre la satisfacción laboral antes del cambio de horario y después del cambio de horario, con lo cual aceptamos la hipótesis alterna (H_1) de que el cambio de horario si influyen en la satisfacción laboral.

Objetivo específico 1:

Tabla 5 Satisfacción laboral antes del cambio de horario

Determinar la satisfacción laboral antes de aplicar el programa de cambio de horario en el personal rural de salud

Tabla 6 Satisfacción laboral antes del cambio de horario

Escala	F	%
Alta	0	0%
Parcial satisfacción	10	59,82%
Regular	7	41,18%
Parcial insatisfacción	0	0%
Baja	0	0%

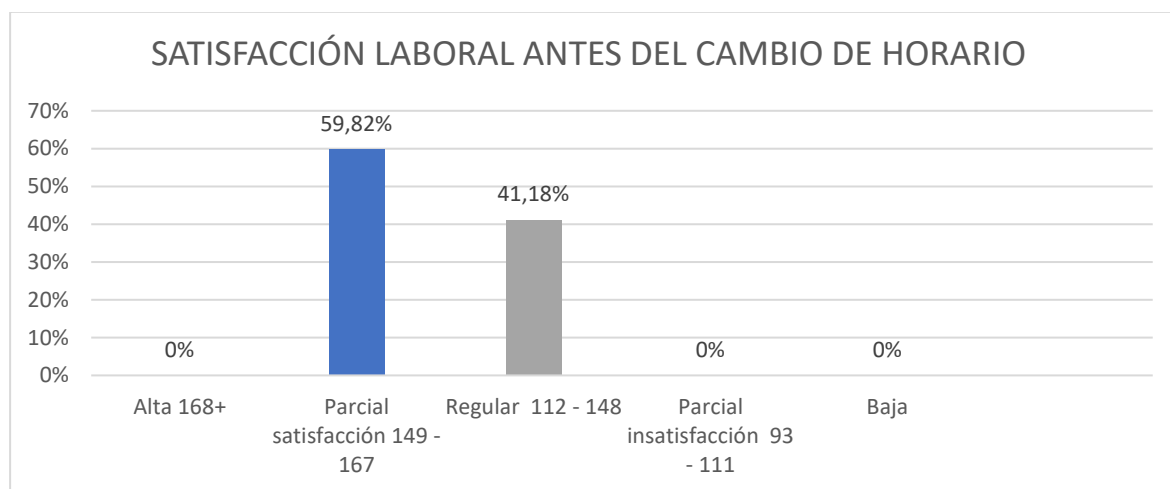


Ilustración 2 satisfacción laboral antes del cambio de horario

Los resultados de la encuesta de satisfacción laboral SL-SPC realizada al personal rural del centro de salud Santiago antes de realizar el cambio de horario nos arrojan los siguientes datos; de los 17 profesionales que contestaron la encuesta el 59.82 % (10) presentan parcial satisfacción laboral y un 41.18% (7) presentan una satisfacción regular.

Objetivo específico 2:

Tabla 7 Satisfacción laboral después del cambio de horario

Determinar la satisfacción laboral después de aplicar el programa de cambio de horario en el personal rural de salud

Escala	F	%
Alta	8	47,05%
Parcial satisfacción	6	35,29%
Regular	3	17,64%
Parcial insatisfacción	0	0,00%
Baja	0	0,00%

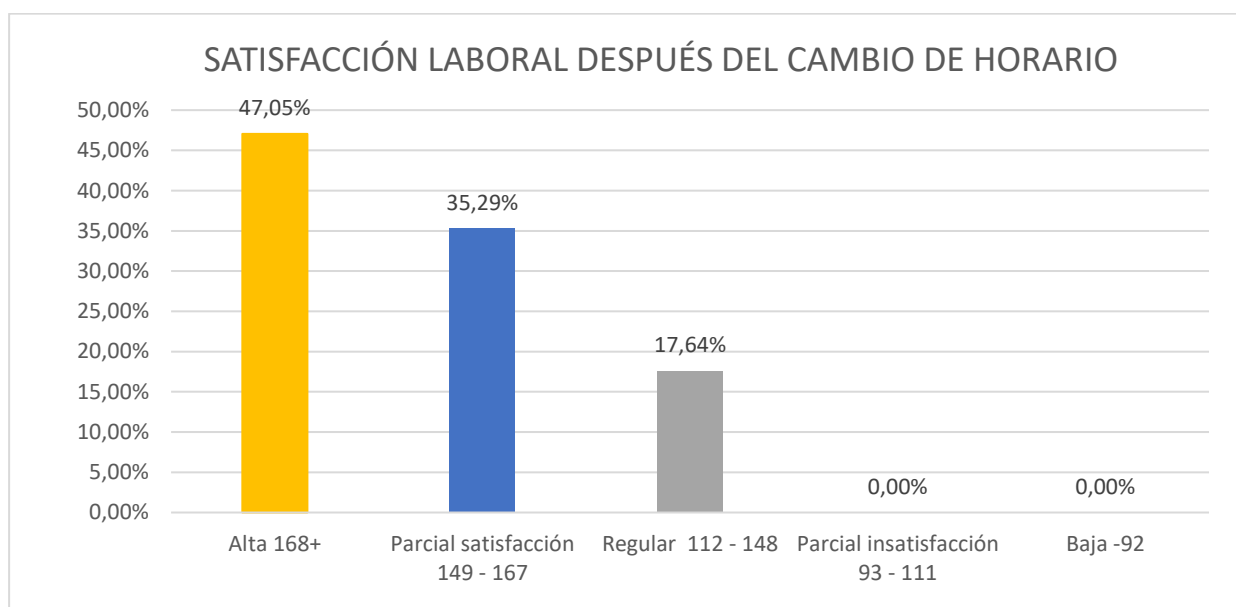


Ilustración 3 satisfacción laboral después del cambio de horario

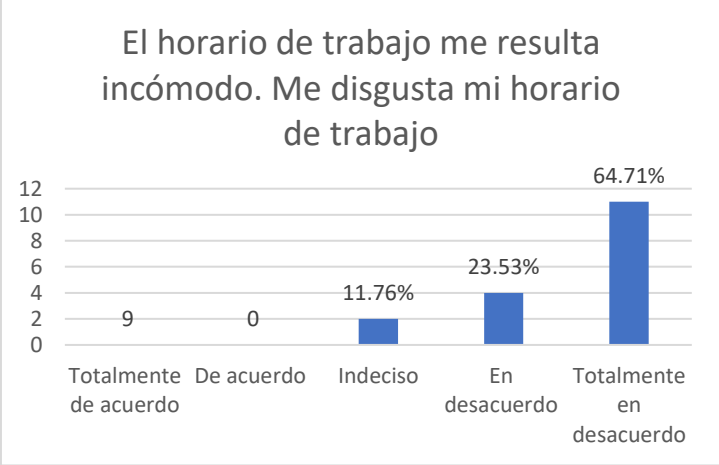
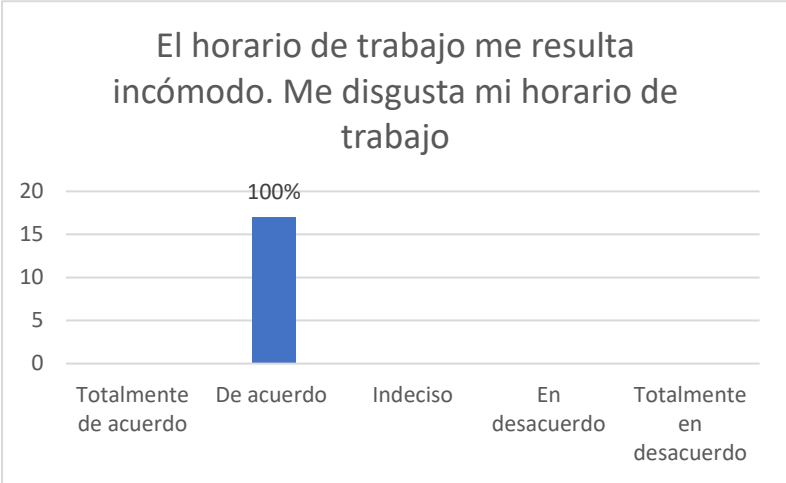
Los resultados de la encuesta de satisfacción laboral SL-SPC realizada al personal rural del centro de salud Santiago después de realizar el cambio al horario laboral nos arrojan los siguientes datos; de los 17 profesionales que contestaron la encuesta el 47.05 % (8) presentan un alto nivel de satisfacción, un 35.29% (6) presentan parcial satisfacción y un 17.64% (3) presentan una satisfacción regular.

Objetivo específico 3:

Determinar la correlación existente entre cambio de horario y satisfacción laboral

Antes del cambio de horario

Después del cambio de horario



Para el análisis del tercer objetivo sumado al resultado de la ilustración 1, tenemos a 2 preguntas claves dentro de la encuesta de satisfacción laboral SL-SPC en la cual se puede constatar que antes del cambio el 100% de los encuestados estaban de acuerdo en que el horario les resultaba incomodo y les disgustaba, en contraste con los resultados después del cambio de horario en el cual se evidencia que hubieron opiniones divididas, ya que el 67.71% dijo que estaba totalmente en desacuerdo ya que el horario de trabajo no le resultaba incomodo ni se sentían disgustados, el 25.53% estaba de acuerdo en que no le incomodaba ni le disgustaba y un 11.76% estaba indeciso. Como podemos analizar hubo un cambio notable de opiniones antes y después de la intervención así pues podemos determinar si existe una correlación con el cambio de horario de trabajo y la satisfacción laboral.

V. DISCUSION

En cuanto al objetivo general, quedó demostrado que el cambio de horario de trabajo si influye en la satisfacción laboral del personal rural del centro de salud Santiago, ya que según los resultados de la investigación es evidente que hubo un cambio significativo en la satisfacción que percibía el personal, este resultado se

relaciona con el resultado que obtuvo (Gonzales, 2016) en el cual hace énfasis en que es necesario prevenir la insatisfacción en el personal de enfermería, ya que la falta de interés en el trabajo debido a un bajo nivel de satisfacción laboral repercute en la salud del personal de enfermería y por ende en la atención de los pacientes a este resultado habría que aplicarle una visión más general y no solo enfocarlo al personal de enfermería ya que en cualquier establecimiento de salud se cuenta con un equipo multidisciplinario al cual debe mantenerse con una satisfacción laboral alta para una atención de calidad.

Por otra parte en referencia al objetivo específico número 1, se determina que la satisfacción laboral antes de que se aplicara el programa de cambio de horario era regular 41.18% y parcialmente satisfecho 59.82%, este resultado se asemeja al del trabajo de investigación (Retamozo, 2018), en el cual el comparó el nivel de satisfacción laboral de 2 centros de salud en la investigación el expresa que dentro de los resultados ambos centros de salud presentaban una satisfacción regular 80.6% y 75.0% y que no había diferencias significativas, y es que la satisfacción laboral esta influida por varios factores tanto internos como externos por eso es importante determinar las necesidades que no están satisfechas por parte del personal de salud, en este caso la mayor inconformidad fue ocasionada por el horario laboral.

Siguiendo con el objetivo específico número 2, se determinó que la satisfacción laboral mejoró notablemente luego de la aplicación del programa de cambio de horario, pasando de presentar una satisfacción regular 41.18% y parcialmente satisfecho 59.82%, a presentar una alta satisfacción laboral 47.05%, parcialmente satisfecho 35.29% y regular 17.64%, esto se relaciona con una de las siete dimensiones que propone la psicóloga Sonia Palma, específicamente la dimensión 3: políticas administrativas donde claramente expresa en la encuesta SL-SPC, la necesidad de saber la percepción del personal en relación a su horario de trabajo, la cual en el presente estudio el 100% de los participantes respondió con que estaba no estaba a gusto con el horario y le resultaba incomodo, y cuando se realizó el cambio el resultado que obtuvimos fue que el 64.71% presentaba una alta

satisfacción laboral, el 23.53% presentaba parcial satisfacción laboral, y el 11.76% restante presentaba regular satisfacción laboral y es que los resultados son evidentes, hubo un cambio significativo en relación al cambio de horario.

Para concluir con el objetivo específico número 3 la correlación existente entre cambio de horario y satisfacción laboral es evidente ya que a través de la encuesta realizada podemos caer en cuenta de la importancia de establecer horarios de trabajos flexibles que se adapten a las circunstancias de cada contexto que se presente en cualquier unidad de salud ahora bien, nuestro resultado se relaciona con el resultado de (Centeno, 2011), el cual en su trabajo concluye que no existía relación entre satisfacción entre la satisfacción laboral y condiciones de trabajo no obstante el hizo énfasis en que era probable que en la satisfacción laboral influyan otros factores asociados, y es ahí donde nuestra investigación toma relevancia ya que podemos asegurar que dentro de esos factores esta el horario laboral, así también podemos identificar al horario laboral como un factor higiénico de los cuales hacía énfasis Herzberg (1987) ya que el mantenía que estos factores representan a aquellos del cual el trabajador no tiene injerencia, ya que dependen netamente de las políticas de la institución.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se concluye que el cambio de horario de trabajo influye en la satisfacción laboral y que se evidenció que existe una relación alta ($r=0.962^{**}$) entre la satisfacción laboral antes del cambio de horario y después del cambio de horario, con lo cual aceptamos la hipótesis alterna (H1) de que el cambio de horario si influyen en la satisfacción laboral.

2.- Se concluye con que la satisfacción laboral antes de que se aplicara el programa de cambio de horario no llegaba a ser alta ni parcialmente satisfecha que dentro de los que se constató que regular 41.18% y parcialmente satisfecho 59.82%.

3.-Se determina que la satisfacción laboral mejoró notablemente luego de la aplicación del programa de cambio de horario, ya que los participantes pasaron de presentar una satisfacción regular 41.18% y parcialmente satisfecha 59.82%, a presentar una alta satisfacción laboral 47.05%, parcialmente satisfecha 35.29% y regular 17.64%, todo esto se consiguió a través del cambio de horario y no solo eso si no que también hubo un aumento en las coberturas de atenciones intramurales, extramurales y vacunación.

4.- Se concluye con que si existe una correlación entre el cambio de horario y satisfacción laboral ya que dentro el presente estudio el 100% de los participantes respondió con que estaba no estaba a gusto con el horario y le resultaba incomodo, y cuando se realizó el cambio el resultado y se les aplicó la encuesta nuevamente obtuvimos que el 64.71% presentaba una alta satisfacción laboral, el 23.53% presentaba parcial satisfacción laboral, y el 11.76% restante presentaba regular satisfacción laboral y es que aunque los resultados son evidentes y hubo un cambio significativo en relación al cambio de horario

VII. RECOMENDACIONES

1.- Solicitar al personal de talento humano y a la directora del centro de salud que se mantengan los horarios establecidos para futuras promociones de rurales así como también tenga en consideración de solicitar una cantidad considerable de personal rural para una mejor distribución de tareas.

2.- Estar pendiente de las necesidades no satisfechas del personal rural ya que es muy importante precautelar su bienestar y procurando mantener una alta satisfacción laboral, teniendo en cuenta que es importante primero la salud del profesional para que este pueda ofrecer una atención eficiente y de calidad

3.- Aplicar encuestas de satisfacción al personal rural después de tres meses de trabajo para identificar como esta el nivel de satisfacción, y poder realizar intervenciones que promuevan aumentar el nivel de satisfacción por parte del personal, así como incentivos y recompensar por alcanzar las metas propuestas por el distrito.

4.- Se recomienda establecer horarios flexibles y que se adapten a la realidad de la unidad ya que esta gestión no simplemente mejora la satisfacción laboral si no que también origina un aumento en las coberturas tanto en las atenciones a nivel general lo que facilita el cumplimiento de metas.

REFERENCIAS.

- Alcivar, M. (2014). Obtenido de <https://derechoecuador.com/jornadas-de-trabajo/>
- Álvarez, G. M. (2001). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-mediciony-evaluacion/>
- Antúnez, S. (2012). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106651/cap02.pdf>
- Behar, R. (2008). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0100284/cap03.pdf>
- Bernal, C. (2016). Obtenido de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>
- Blasco, & Pérez. (2007). Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html#:~:text=4.3.2%20Enfoque%20cualitativo,acuerdo%20con%20las%20personas%20implicadas.
- Borisov, A. (1965). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106651/cap02.pdf>
- Bracho, A. (1989). Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/19298/TFG-L1317.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Centeno, C. (Noviembre de 2011). Obtenido de https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3020/MAE1A_SL01101.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Fernandez, G. (Agosto de 2017). Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/454>
- Fernandez, J. (13 de Marzo de 2014). Obtenido de https://oa.upm.es/44878/1/Diario_de_Navarra.pdf
- Gibson, E., Pearlmutter, N., & Gonzales, E. H. (1996). Obtenido de https://www.reed.edu/psychology/scalp/assets/journal-articles/Gibson_etal1996_Cog.pdf
- Gonzales, M. (2016). Obtenido de https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Guichard, P. (1996). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=78185>

- Hernandez, R. (2014). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Locke, J. (1976). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Locke, J. (1976). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Mason, C., & Griffin, M. (2002). Obtenido de <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1480864>
- Palma, S. (2005). Obtenido de <https://www.soniapalmacarrillo.com>
- Palma, S. (2006). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Pedro, G. (2020). Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-jornada-laboral/>
- Retamozo, A. (2018). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (Julio de 1994). Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, T. (1999). Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Rodríguez, K. (2002). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. J. (2014). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>
- Siordia Reyes, A. G., Mejía Arangure, J. M., Martínez Bello, S., Rivera Rebolledo, J. C., Sánchez Corona, E., & Silva Martínez, M. T. (200). Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-304422>
- Tamayo, & Tamayo. (2008). Obtenido de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#:~:text=Encuesta%3A%20según%20Tamayo%20y%20Tamayo,rigor%20de%20la%20información%20obtenida>".
- Vallejo, F., Chicaiza, N., Andrade, A., Granja, P., & Estrella, W. (2012). Obtenido de https://www.kimirina.org/images/kimirina/documentos/publicaciones/Manual_Modelo_Atencion_Integral_Salud_Ecuador_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf
- Vasquez, P. (2021). Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/714/VASQUEZ%20RIOS%20C%20PALMIRA%20YVONNE-%20T.%20ACADEMICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Wright, & Davis. (2003). Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Zandomeni, N., & Álvarez, M. (2002). Obtenido de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1605/1/FACTORES%20QUE%20EVIDENCIAN%20SATISFACCIÓN%20E%20INSATISFACCIÓN.pdf>

Anexos

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Influencia del cambio de horario de trabajo en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud en Ecuador.						
FORM. PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS			METODOLOGÍA	
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Influye el cambio de horario de trabajo en la satisfacción laboral del personal rural del centro de salud de Santiago en el año 2021?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar si el cambio de horario de trabajo influye en la satisfacción laboral del personal rural del centro de salud de Santiago.</p>	VARIABLE: Horario Laboral			<p>Tipo de estudio: Basica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>	
		Dimensiones / Pre - categorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición		
		Horario Laboral	• Jornada extramural	Discretas		
			• Jornada Intramural	Discretas		
OBJETIVOS	• Llamados de emergencia	Discretas				

<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral antes de aplicar el programa de cambio de horario en el personal de salud?,</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral después de aplicar el programa de cambio de horario en el personal de salud</p> <p>¿Existe correlación entre el cambio de horario y la satisfacción laboral ?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • a),determinar la satisfacción laboral antes de aplicar el programa de cambio de horario en el personal rural de salud, b) determinar la satisfacción laboral después de aplicar el programa de cambio de horario en el personal rural de salud, c)determinar la correlación existente entre cambio de horario y satisfacción laboral. 			<p>Diseño del estudio: No experimental, transeccional, propositivo.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de preguntas</p>	
		SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas		Nominal
			Beneficios Laborales		Nominal
			Políticas administrativas		Nominal
			Relaciones sociales		Nominal
			• Desarrollo personal		Nominal
			Desempeño de tareas		Nominal
• Relación con la autoridad	Nominal				

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Positiva respuesta emocional como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador	Medir el nivel de satisfacción laboral a través de la aplicación de la encuesta SL-SPC	Condiciones físicas	5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso 2 En deesacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo	NOMINAL

			Beneficios Laborales		
			Políticas administrativas		
			Relaciones sociales		
			Desarrollo personal		
			Desempeño de tareas		

			Relación con la autoridad		
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Horario Laboral	Tiempo del día en el cual el trabajador labora en una institución o en una empresa. A su vez manifiesta que la naturaleza social del horario laboral está determinada por las relaciones de producción que dominan en la sociedad, y mantenía que existe una división en el horario laboral y ésta consistía en el tiempo de trabajo necesario y el tiempo de trabajo adicional.	Constatación total horas trabajadas antes y después del cambio de horario laboral	Extramural	Total de días trabajados	Discreta
			Intramural	Total de días trabajados	Discreta
			Llamados de emergencias	Total de días trabajados	Discreta

ENCUESTA VIRTUAL

Encuesta de Satisfacción laboral para los rurales del Centro de Salud Santiago del periodo 2020 - 2021

Estimado compañero, con la finalidad de conocer cual es su opinion acerca de su satisfacción laboral, a continuación te presentamos una serie de opiniones las cuales le agradecemos nos responda con total sinceridad marcando la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

TA=Totalmente de acuerdo A=De acuerdo I=Indeciso
D=En desacuerdo TD=Totalmente en desacuerdo

Sexo *

- Masculino
- Femenino

Cargo *

- Enfermero Rural
- Medico Rural
- Obstetra Rural
- Odontologo Rural

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi sueldo es muy bajo en relación a a la labor que realizo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mis jefes son comprensivos *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me siento mal con lo que hago *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Siento que recibo mal trato de parte de la institución *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me agrada trabajar con mis compañeros *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi trabajo permite desarrollarme personalmente *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me siento muy útil con la labor que realizo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El ambiente donde trabajo es confortable *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me disgusta mi horario de trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo inigualable *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El horario de trabajo me resulta incómodo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi trabajo me aburre *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La relación que tengo con mis superiores es cordial *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi trabajo me hace sentir realizado *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me gusta el trabajo que realizo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me siento complacido con la actividad que realizo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Influencia Del Cambio De Horario De Trabajo En La Satisfacción Laboral Del Personal De Un Centro de Salud en Ecuador", cuyo autor es ALCIVAR SALAZAR LUIS ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO DNI: 18084573 ORCID: 0000-0002-2986-7711	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZH el 26-01-2023 19:48:21

Código documento Trilce: TRI - 0522597



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Influencia Del Cambio De Horario De Trabajo En La Satisfacción Laboral Del Personal De Un Centro de Salud en Ecuador", cuyo autor es ALCIVAR SALAZAR LUIS ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO DNI: 18084573 ORCID: 0000-0002-2986-7711	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZH el 26-01-2023 19:48:21

Código documento Trilce: TRI - 0522597