

Administración de salud pública y gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay

Public health administration and human resources management of the Micronet Centenary of Abancay

Felicitas Otazu Livón*

Odontología y C.D. Servidora de la Microred Centenario de Abancay.

*Autor correspondiente: fany518_8@hotmail.com (F. Otazu).

Fecha de recepción: 25 10 2019. Fecha de aceptación: 06 12 2019.

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo describir la relación de la administración de la salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018. Habiéndose utilizado el método deductivo y análisis de datos. En esencia el análisis del trabajo de investigación, implica comprender los nuevos cambios de gestión de la salud pública en la institución, lo que implica una gestión de resultados, donde el valor público tiene relevancia en la prestación del servicio de salud pública, así como, que el sistema de recursos humanos debe ser más gerencial y proactivo. Según el estudio se determinó que existe una relación significativa entre estas variables, es decir, se encontró, la necesidad de mejorar la prestación del servicio asistencial y administrativo con calidad y eficiencia.

Palabras clave: Administración de la Salud; Gestión de Recursos Humanos; Gestión de Resultados; valor público.

ABSTRAC

The purpose of this study is to describe the relationship between public health administration and human resources management in the Microban Centenario de Abancay-2018. Having used the deductive method and data analysis. In essence, the analysis of the research work implies understanding the new changes in public health management in the institution, which implies a management of results, where the public value is relevant in the provision of the public health service, as well as, that the human resources system must be more managerial and proactive. According to the study, it was determined that there is a significant relationship between these variables, that is, it was found, the need to improve the provision of care and administrative service with quality and efficiency.

Keywords: Health Management; Human Resources Management; Results Management; public value.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública de la salud en el país, contiene una deficiencia en el servicio público. Existe brechas de acceso al servicio de salud por factores de déficit de recursos humanos, infraestructura y equipamiento, debilidades en la gestión de la inversión en salud, es decir el Estado dejó de invertir en Establecimientos de Salud (Velásquez *et al.*, 2016). Por ello se requiere de un sistema complejo de inversión en salud, para fines de potenciar profesionales

especialistas y mejorar el acceso a los servicios con calidad, entre otros, que por cierto, es una esperanza anhelada por los millones de usuarios que en particular viven en el interior del país, a fin de mejorar los sistemas de la salud y la calidad de los servicios, así como la gestión de los recursos humanos de la salud, por cuanto ante esta carencia, no es posible brindar una atención con calidad y eficiencia, en tal sentido, el rol del Estado, así como de los profesionales de la salud y

administrativos de la Microred de salud Centenario de Abancay es fundamental. Siendo necesario realizar acciones de prevención para conseguir una vida sana y digna (Villar, 2011). Es decir, como derecho fundamental, el Estado debe proteger la vida humana.

A nivel mundial el Estado de Salud o servicio público de la salud, tiene repercusión en la forma de prestación como consecuencia de situaciones socioeconómicas, y políticas. La gestión pública de salud en muchos de los países latinoamericanos, ha funcionado bajo un sistema de administración, caracterizado por procesos de planificación, organización, dirección y control, donde se pone de manifiesto que existe una inadecuada gerencia de salud, que hacen imposible que el sistema de salud actúe eficazmente (Pérez, 2012). También tener en cuenta que el avance de la globalización, permite que los países latinoamericanos, vienen emprendiendo nuevas formas de prestación de los sistemas de Servicios de Salud, primordial, condicionante para el logro de la meta de Salud para Todos (Pérez, 2012). Esta nueva realidad social, requiere que la prestación de salud, tanto a nivel de la infraestructuras, así como la mejora del impacto de las acciones de atención primaria, sean orientados hacia servicios más equitativos, eficientes y efectivos, que modifiquen las funciones del sector, pero también, respecto de su financiamiento, y la forma de dirección o gerenciamiento, que permiten establecer cambios estructurales, en la forma de conducción, el cumplimiento del servicio más efectivo, cuyos objetivos son compartidos por las partes- Estado y usuario-; Por ello el Estado debe ejercer un liderazgo potencial, que oriente, impulse y regule en forma eficaz el servicio de salud pública más moderno en resultados, así como el valor social o público sea eficiente en sus diversas formas, para mejorar la calidad de vida.

Las nuevas tendencias de la gestión por resultados, obliga al Estado que debe orientar, hacia un papel más dinámico, capaz de actuar activamente en su desarrollo como institución. Pero también en la parte asistencial, por decir en cuanto al adulto mayor, debe tenerse en cuenta que el proceso de envejecimiento poblacional es un fenómeno mundial y

nacional, por ello los índices de morbilidad y mortalidad cada vez son mayores requiriendo de una atención médica integral multidisciplinaria (Rojas, 2010), que por cierto estará orientado a su disminución y pérdidas de salud sea por enfermedad o defunción; Así mismo las principales causas de mortalidad en el mundo son las cardiopatías isquémica y el accidente cerebrovascular que ocasionaron 15,2 millones de defunciones en 2016 y han sido las principales causas de muerte durante los últimos 15 años, según datos estadísticos de la OMS-(2018) son alarmantes a nivel mundial; lo que implica que la gestión de salud debe mejorar, siendo así, los cambios de la forma de enfrentar estos problemas de salud, en especial en el sector salud, exige al Estado cambios profundos, debido a que debe priorizarse la vida humana, como un derecho fundamental, lo que implica nuevas políticas de organización del sector, así como el mejoramiento del servicio público a los usuarios y su entorno social, resulta de urgencia necesidad, por cuanto permitirá implementar nuevos estilos gerenciales y la gestión administrativa asistencial y propiamente administrativa, en el cual el aspecto del recurso humano, esté orientado a este fin, con ello orientar hacia una gestión más efectiva, dinámica, competitiva, y con una prestación de salud, más eficiente y aceptable por la sociedad.

El Estado Peruano en materia de salud, en la prestación de servicios de salud en el interior del país se ve limitada, por el escaso recurso humano (García, 2015).

La prestación de la salud en general, y en particular en la Microred Red de Salud Centenario, tiene los mismos inconvenientes de organización, por ser una entidad de reciente creación. Por ello, las instituciones de salud, deben reorientar sus responsabilidades en cuanto al acceso a los servicios de salud, igualmente en forma racional, distribuir los recursos y mejorar los nuevos espacios tecnológicos, para enfrentar la salud en sus diversos problemas (Lemus *et al.*, 2009). De allí, que es necesario implementar acciones gubernamentales que estén orientados a la búsqueda de eficiencia en el servicio de salud, que satisfaga adecuadamente al usuario.

Pero, también en nuestra realidad estatal, las exigencias de atención eficiente de salud, es permanente, por ello en los Establecimientos de Salud en el ámbito regional al haberse efectuado la desconcentración de funciones, a los sectores denominados Red de Salud, Microred y Establecimientos de Salud, las relaciones de los recursos humanos, debe ser eficiente, pero no solo ello, sino también que la organización estatal responda a las exigencias del usuario.

Un Establecimiento de salud, se crean con el objeto de satisfacer necesidades urgentes, para ello, debe aprovechar los recursos mínimos que da el Estado. En esa medida, debe responder a satisfacer necesidades de salud optimizando lo que cuenta, y de este modo brindar el servicio de salud, que es una prioridad de los usuarios (Pavón-León y Gogeochea-Trejo, 2004). Consiguientemente, las demandas o exigencias de prestación de salud, es la prioridad que debe brindar la Microred de Salud Centenario.

A nivel local, la Microred Centenario de reciente creación, es un Órgano Desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, este a su vez en el ámbito regional es la Diresa, que son órganos administrativos, parte componente de la estructura del Gobierno Regional de Apurímac, del cual dependen administrativamente y funcionalmente del Ministerio de Salud; en este contexto organizacional de carácter estatal, se carece de recurso humano, por ello es relativo aseverar que cuente con personal calificado, igualmente ante el crecimiento poblacional y la misma necesidad de atender a un usuario de salud, al cual acceden toda persona, por ser un derecho fundamental, que el Estado tiene que dar prioridad, no se cuenta con personal técnico y especializado en la administración de salud, o el personal mínimo que existe no se halla capacitado para cumplir una delicada función, esto es, existe carencia de personal idóneo para atender una delicada función de salud, a ello se suma la problemática de relaciones interpersonales, que en cierto modo dificulta, el adecuado servicio de salud en la Micro Red Centenario de Abancay.

En el funcionamiento de la gestión de salud, en la Región de Apurímac, en especial el Órgano Desconcentrado de la

Microred Centenario de Abancay, no puede estar ajeno a toda la normatividad administrativa, sean constitucionales, leyes, decretos legislativos, Reglamentos, así como documentos de gestión, sean MOF, ROF, PAP, Etc., y disposiciones reglamentarias, que sirvan para el buen desempeño del servidor público asignado al sector salud en este órgano administrativo; pero que sucede en la realidad existe incumplimiento de normas, esto es, que no se observan ni se cumplen, por muchas razones, ya sea por ignorar su contenido, falta de capacitación lo que impide una adecuada implementación en su aplicación, el cual en cierto modo perjudica el buen servicio público en la Microred Centenario, lo que permite en algunos casos fricciones o altercados personales, con el consiguiente ruptura de relaciones interpersonales, el mismo que incrementa la dificultad de atención al usuario, que viene ante su necesidad de ser atendido por los problemas de salud que tenga.

El presente estudio tiene por objetivo describir la relación de la administración de la salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

MATERIAL Y METODOS

Población: La población está compuesto por Jefes de Establecimientos de salud de la Microred Centenario y servidores asistenciales como médicos, enfermeras, Obstétricas, psicólogos, técnicos en enfermería y entre otros profesionales de la Microred centenario de Abancay.

Muestra: Se tomó una muestra de 203 trabajadores tanto asistenciales como administrativos de la Microred Centenario de Abancay.

Análisis de datos

Estadística descriptiva: Se aplicaron los estimadores estadísticos cuanti – cualitativos con participación porcentual y gráficos, tabulación de datos. A través de EXEL, el cual es un programa informático muy usado en las ciencias de investigación.

Técnicas

Se aplicó la encuesta la técnica de encuesta de opinión dirigida a las unidades de análisis de la muestra elegida

con la finalidad de evaluar la relación de administración de salud pública y gestión de recursos humanos.

Instrumento de recolección de datos: e utilizó el cuestionario como instrumento. Así mismo se ha utilizado la información administrativa de la Microred centenario de Abancay.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a la Tabla 1, se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 65,5% precisa que es regular, el 24,6% manifiesta que es mala, el 4,9% indica que es bueno, el 3,9% manifiesta que es muy mala y solamente un 1% precisa que es muy bueno.

Tabla 1
Administración de Salud Pública

	f	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy malo	8	3,9	3,9
	Malo	50	24,6	28,6
	Regular	133	65,5	94,1
	Bueno	10	4,9	99,0
	Muy bueno	2	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0

En relación a la relación de la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay. Se afirma que existe una relación directa positiva entre las variables de estudio, la correlación se determinó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 implica una relación altamente significativa, por otro lado, el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación y positiva. Además se tuvo un grado de libertad igual a 16; del mismo modo de los resultados, el X^2_c es de 462,407 mayor a la $X^2_{26,2962}$ y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error. Tal como corrobora Garcia (2015) en su trabajo de investigación donde el 21% manifestó que la atención fue excelente, el

37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%, lo que concluye un promedio de satisfacción del usuario, el que está entre buena y muy buena la calificación de la atención, cuya información sirvió, para efectuar una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención. Por ello Montoya (2015) señala que la administración pública como aquella actividad que los funcionarios y servidores públicos desempeñan para que un Estado constitucional y de Derecho pueda cumplir con su rol prestacional, consiguientemente el rol de la función de los agentes públicos es fundamental y guarda relación con la función que cumple el Estado.

Tabla 2
Gestión de Recursos Humanos

	f	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy malo	9	4,4	4,4
	Malo	48	23,6	28,1
	Regular	131	64,5	92,6
	Bueno	13	6,4	99,0
	Muy bueno	2	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0

De acuerdo a la Tabla 2, se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la Gestión de recursos humanos se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 64,5% precisa que es regular, el 23,6% manifiesta que es mala, el 6,4% indica que es bueno, el 4,4% manifiesta que es muy mala y solamente un 1% precisa que es muy bueno.

De acuerdo a la Tabla 3, los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud pública de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública y la gestión de recursos humanos de la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 85,7% manifiesta que la administración de la salud pública, es regular, al mismo tiempo indican que la gestión de recursos humanos, es regular.

Tabla 3
Administración de Salud Pública*gestión de recursos

		gestión de recursos humanos					total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Administración de Salud pública	Muy malo	6 75,0%	2 25,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	8 100,0%
	Malo	3 6,0%	32 64,0%	15 30,0%	0 0,0%	0 0,0%	50 100,0%
	Regular	0 0,0%	14 10,5%	114 85,7%	5 3,8%	0 0,0%	133 100,0%
	Bueno	0 0,0%	0 0,0%	2 20,0%	8 80,0%	0 0,0%	10 100,0%
	Muy bueno	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%	2 100,0%
Total		9 4,4%	48 23,6%	131 64,5%	13 6,4%	2 1,0%	203 100,0%

En la relación de la administración de salud pública y los condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay el p-valor obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 lo que indica una relación significativa, y el coeficiente obtenido es de 0,639 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. De los resultados, el X^2_c es de 352,475 mayores a la $X^2_{26,2962}$, estos resultados indican que la administración de la salud pública se relaciona con las condicionantes internas del personal en la Microred Centenario de Abancay. Datos que corrobora con Ledesma (2016) quien demostró que el 71,6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44,1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ($p > 0,05$) existe relación significativa entre ambas variables lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado tal como describe Dolan *et al.* (2007) que es una serie condicionantes de carácter interno, como son las estrategias, la cultura, la alta dirección, la tecnología, estructuras y tamaño de la organización o entidad del Estado, que coadyuvan el correcto funcionamiento de la organización o institución pública. Así, el enfoque denominado "configuracional" supone una aportación muy importante para el estudio en la gestión de recursos humanos, además es necesario tomar en consideración que todas las funciones y actividades relativas a los recursos humanos se llevan a cabo dentro de un

contexto interno, la organización, y externo, el entorno. Así pues, los procesos de gestión deben verse como una unidad y sujetos a múltiples fuerzas y acontecimientos que contribuyen a dar forma a las políticas de recursos humanos de la organización.

En la relación de la administración de salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay, se obtuvo el Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05, ello indica que existe relación altamente significativa con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error, por otro lado, se observa el coeficiente de Rho de Spearman de 0,599, indica que presenta una correlación positiva moderada, además se realizó la prueba de la chi-cuadrado donde se obtuvo los resultados la chi-cuadrado calculado de 406,562 mayor a la chi cuadrado tabulado 26,2962, además el p valor fue de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados indican que la administración de la salud pública se relaciona con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018, resultados que se relacionan con lo mencionado por Ledesma (2014) quien manifiesta que el 71,6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44,1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ($p > 0,05$) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado. Por otro lado

Dolan *et al.* (2007) argumenta que las características del personal depende de las características que tenga un servidor público, para el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales, por ello el Gerente o Director debe tener mayor conocimiento de la gestión de la institución, quienes deben formar equipos de trabajo, hacer que el servidor participe en la toma de decisiones de la institución, debido a que la globalización de una gestión, permite nuevos estilos de gestión, es decir debe tener una sólida formación en planificación estratégica.

Asimismo, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay, el p-valor obtenido fue de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido fue de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa, por otro lado, se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y la organización del personal, analizado con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. Además, los resultados, el X^2_c fue de 261,603 mayor a la X^2_{α} 26,2962y el p valor fue de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, lo que indica que la administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay. Tal como señala Rojas *et al.* (2018) quien obtuvo un p-valor de 0.000; el cual según la hipótesis estadística indica que si el p-valor < 0,05 se establecía una relación estadísticamente significativa. Que de acuerdo a los resultados de la aplicación de los instrumentos en cuanto a la Gestión del Talento Humano, la mitad (50%) de los trabajadores están de acuerdo, un poco menos de la mitad (44%) están totalmente de acuerdo, el (4%) están ni de acuerdo/ni en desacuerdo y una ínfima cantidad (2%) están totalmente en desacuerdo. Tal como describe Dolan *et al.* (2007) sobre la organización del personal, que afirma que está orientado o tiene por finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar al personal dentro de la institución o servicio público.

Finalmente, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y los

objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay. Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido fue de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,617 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. Además el X^2_c es de 241,578 mayores a la X^2_{α} 26,2962y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados permitieron aceptar que la administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay. Resultados que son corroborado por Zagastisabal (2017) en su tesis titulada: "gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamanga, cuyos resultados registran que el 68% de los trabajadores opinan que la gestión del talento humano y el desempeño laboral es regular. Las conclusiones afirman que existe relación directa fuerte entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, debido a que el valor de tau_b=0,685 y al ser el p_valor=0,000 se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. Resultados que argumenta según Dolan *et al.* (2007) donde señala que las estrategias que se adoptan en una institución, son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que tienen dificultad en su formulación y ejecución. "Los objetivos de la gestión de recursos humanos en la organización del nuevo siglo tiene tres categorías: objetivos explícitos, implícitos, a largo plazo.

CONCLUSIONES

La administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay tienen una relación directa positiva, la correlación se determinó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 implica una relación altamente significativa, por otro lado, el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa

moderada correlación y positiva. Además se tuvo un grado de libertad igual a 16; del mismo modo de los resultados, el X^2_c es de 462,407 mayor a la $X^2+26,2962$ y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. 2007. La Gestión de Recursos Humanos. tercera edición . editorial Amelia nieva S.A. Madrid. 8-25 pp
- Ledesma, N. 2016. Satisfacción y compromiso laboral del personal de Salud de la Microred San Juan Bautista, tesis de maestría de la universidad san cristobal de huamanga. Ayacucho. 102 pp.
- Lemus, J.; Aranguez, V.; Lucioni, M. 2009. Administración Hospitalaria y de Organización de Atenciones de salud. primera edición. editorial corpuslibros . Argentina. 36 pp.
- García, J. 2015. Evaluación de la Calidad y Calidez de atención a los usuarios "El Bosque" propuesta gerencial de mejoramiento. tesis de maestría de la universidad católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Ecuador. 119 pp.
- García, H.E.; Díaz, P.; Ávila, D.; Cuzco, M.Z. 2015. La reforma del sector Salud y los Recursos Humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina 76(8): 7-26.
- Montoya, Y. 2015. Manual sobre Delitos contra la Administración Pública; Primera Edición. Editorial Open Society Foundations. Lima-Perú. pp.36
- OMS-2018. Las 10 Principales causas de defunción del 2016. Estimaciones de Salud Global 2016, muerte por causas, edad, sexo, por país y por región 2000-2016, Ginebra-OMS., publicación de fecha 24 de mayo 2018. Notas descriptivas Detail.
- Pavón-León, P; Gogeoascochea-Trejo, M. 2004. La importancia de la Administración en salud. Revista Médica 4(1):13-16.
- Pérez, J. 2012. Sistemas de Salud en América Latina: Entre aciertos y desaciertos. Revista OMNIA 18(1): 154-155.
- Rojas, R.; Vilchez, R.; Bernita, S. 2018. Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado corazón de Jesús. tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener Lima. Perú.
- Rojas, D.V. 2010. Morbilidad y mortalidad del adulto mayor en un servicio de medicina de un hospital General del Perú. Revista Peruana de Epidemiología 14(2): 99-107.
- Velásquez, A.; Suarez, D.; Nepo, E. 2016. Reforma del sector salud en el Perú: Derecho, Gobernanza, Cobertura Universal y Respuesta contra Riesgos Sanitarios. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Instituto Nacional de Salud Perú 33(3): 546-555.
- Villar, M. 2011. Artículo de Opinión: Factores determinantes de la salud; Importancia de la prevención. Acta Médica Peruana 38(4): 237-241.
- Zagastisabal, R; 2017. Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamanga. Tesis de maestría, universidad cesar vallejo. Ayacucho. Perú. 23 pp.