



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA IQUITOS CÉSAR
GARAYAR GARCÍA, 2020.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: JORGE WILLY VASQUEZ PAREDES
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA IQUITOS CÉSAR
GARAYAR GARCÍA, 2020.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: JORGE WILLY VASQUEZ PAREDES
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
067-2021-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0768-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA IQUITOS CÉSAR GARAYAR GARCÍA, 2020", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.	Presidente
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.	Miembro
Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.	Miembro
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.	Asesor

A los veintitres días del mes de octubre del 2021, a las 12:00 m, en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA IQUITOS CÉSAR GARAYAR GARCÍA, 2020" presentado por el señor JORGE WILLY VASQUEZ PAREDES, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

- Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()
- Desaprobado: ()

Observaciones : NINGUNA

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las: 13:40 HS. del veintitres de octubre del 2021; con lo cual, se le declara al sustentante... APTO..... para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.


Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.
Presidente


Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.
Miembro


Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.
Miembro


Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

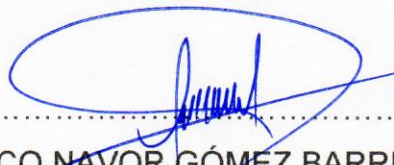
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA 23 DE OCTUBRE DEL 2021, EN LA MODALIDAD VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS - PERÚ.



.....
ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. JORGE LUIS ARRÚE FLORES, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. AMÉRICO NAVOR GÓMEZ BARRERA, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR

Con mucho cariño a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que estuvieron junto a mí en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza para poder concluir mis estudios de postgrado.

AGRADECIMIENTO

La vida es hermosa. y una de las principales características de esta hermosura es que la podemos compartir y disfrutar con quienes amamos, al concluir uno de mis objetivos en mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a mis padres Karen Paredes y Jorge Vasquez, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermana Kesly Vasquez y mi novia Rosa Pinedo por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mis abuelos, que DIOS lo tiene en su gloria y ahora son unos ángeles en mi vida y sé que se encuentran muy orgulloso de su nieto y desde donde está me bendicen y me cuidan.

Muchas gracias a ustedes por demostrarme que “El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere”.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
JURADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	18
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	20
2.1 Variables y su operacionalización	20
2.2 Formulación de la hipótesis	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de la investigación	24
3.2. Población y muestra	25
3.3. Técnicas e instrumentos	26
3.4. Procedimientos de recolección de datos	26
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	26
3.6. Aspectos éticos	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	28
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
CAPÍTULO V: PROPUESTA	38
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	42
CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Estadística complementaria
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Mecanismos de comunicación	28
Tabla 2 Herramientas de comunicación	29
Tabla 3 Estrategias de comunicación	30
Tabla 4 Características de la información	30
Tabla 5 Rendimiento en las funciones	31
Tabla 6 Características propias	32
Tabla 7 Aspectos Secundarios	33
Tabla 8 Prueba de normalidad de los datos	34
Tabla 9 Relación entre la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mecanismos de comunicación	28
Figura 2. Herramientas de comunicación	29
Figura 3. Estrategias de comunicación	30
Figura 4. Características de la información	31
Figura 5. Rendimiento en las funciones	32
Figura 6. Características propias	33
Figura 7. Aspectos Secundarios	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020, pues la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y no experimental, la cual tomo una muestra de 105 colaboradores, quienes se les encuestó, llegando a concluir que, la gestión de información y comunicación es regular, puesto que a veces se instruye al personal sobre la finalidad del buzón de sugerencias, pocas veces se realizan entrevistas, de vez en cuando la institución cuenta con un manual de bienvenida. Por otro lado, el nivel de desempeño laboral es regular, puesto que los colaboradores pocas veces cumplen con eficiencia el trabajo encomendado, no conocen todas las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo, rara vez se interesan por aprender e indagar temas nuevos, y pocas veces son responsables con el tiempo de entrega de trabajos encomendados. En términos generales, la gestión de información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, respecto a la evaluación realizada en el 2020; la cual es corroborada por una relación (Rho de Spearman) positiva considerable de 0,900 y una significancia (bilateral) de 0,000.

Palabras claves: Gestión; Información; Comunicación; Desempeño laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between information management and communication with work performance in the Iquitos César Garayar García Contingency Hospital, 2020, since the research was of a quantitative approach, of a correlational descriptive type and not experimental, the which took a sample of 105 collaborators, who were surveyed, concluding that the management of information and communication is regular, since sometimes the staff is instructed on the purpose of the suggestion box, interviews are rarely conducted, from time to time the institution has a welcome manual. On the other hand, the level of job performance is regular, since employees seldom perform the entrusted work efficiently, they do not know all the functions that correspond to their job, they are rarely interested in learning and investigating new topics, and they are seldom responsible for the delivery time of the work entrusted to them. In general terms, information and communication management is significantly related to work performance at the Iquitos César Garayar García Contingency Hospital, with respect to the evaluation carried out in 2020; which is corroborated by a considerable positive relationship (Spearman's Rho) of 0.900 and a (two-sided) significance of 0.000.

Keywords: Management; Information; Communication; Job performance.

INTRODUCCIÓN

En el mundo, los niveles de competitividad y los altos requerimientos de un mundo cada vez más globalizado, exige a todos los colaboradores el uso obligatorio de herramientas de gestión que les permitan manejar grandes cantidades de información diarias, para de este modo ser más competentes y eficientes en su labor; sin embargo, aún existen países que no cuentan con acceso a dichas herramientas, ya que “el mundo digital no llega aun a todos por igual, el 60% de personas de África no puede conectarse; mientras que, en Europa, este porcentaje se reduce al 4%” (El País, 2019, p. 3) debido a ello hoy existen organizaciones a nivel del mundo que aún no han logrado la implementación de sistemas que les permitan el eficiente manejo de la información y la comunicación día a día.

En el caso de América Latina, debido a que la gran mayoría de sus países se encuentran en vías de desarrollo, muchas organizaciones no pueden contar con sistemas que les permitan gestionar de manera eficiente su información y optimizar la comunicación interna debido al poco acceso que estos tienen, así lo demuestra un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016) en la cual menciona que “el número de hogares conectados a Internet en la región, alcanzando el 43,4%, pese a ello, más de la mitad de los hogares aún no cuenta con acceso” (p. 7); es así que el uso de los sistemas de información y comunicación en las instituciones públicas son duramente cuestionados ya que no cuentan con herramientas tecnológicas modernas y la capacitación del personal en dichas herramientas es muy escasa.

El actual crecimiento económico por el cual viene atravesando el Perú, también ha tenido una repercusión positiva en la salud de sus ciudadanos, esto ha implicado un gran incremento en la demanda en los servicios de salud a nivel nacional, ocasionando que muchos servicios de salud se vean presionados a mejorar sus procesos de atención, implementar nuevas y mejores herramientas de gestión de la información y la comunicación, capacitar a su personal para los nuevos requerimientos (Taype-Huamaní, De la Cruz-Rojas, Miranda-Soler, y Amado-Tineo, 2020). Sin embargo, aún

existen gran cantidad de hospitales (sobre todo provincias) que no han logrado implementar dichas mejoras lo que repercute negativamente en su productividad y por ende en la satisfacción del usuario, por ello a pesar del crecimiento del país, el nivel de acceso de las personas que tienen al seguro de salud en un establecimiento de EsSalud es del 48% y de 52% para los establecimientos MINSA y para los que no poseen dicho seguro es de 3% en ESSALUD y de 97% en MINSA (Madueño, 2016).

En la región Loreto, el panorama es similar al nacional, ya que actualmente a pesar de que no existen estudios que lo confirmen, se percibe descontento por parte de la población en cuanto a la calidad de atención brindada por los distintos servicios de salud, es el caso del Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”, la cual debido al incremento de la población, existe una carga de actividades y pacientes que deben ser atendidos día a día, dicha carga ha ocasionado que muchos de los colaboradores se quejen de una exagerada carga laboral y la gran cantidad de data a manejar en todas las áreas. Todo esto debido a que la institución no cuenta actualmente con una gestión de la información y comunicación eficiente que le permita organizar cada uno de los procesos, actividades y herramientas a fin de lograr un eficiente y ordenado manejo de la información y de los procesos de comunicación interna.

Al mismo tiempo, entre las principales dificultades encontradas, se evidencia el inadecuado estado de algunos equipos de manejo de la información, pues algunos de los equipos de cómputo y dispositivos similares no son debidamente mantenidos, siendo atacados estos por virus informáticos que ocasionan que la velocidad de respuesta de estos sea demasiado lenta. Así también la institución no gestiona de manera eficiente todos los mecanismos y herramientas que son indispensables para el manejo de la información y el logro de una eficiente comunicación, y herramientas como el periódico mural (tablón de anuncios) y el buzón de sugerencias existentes no son usados de manera óptima. Todo ello ha ocasionado que la comunicación entre jefes y subordinados no sea óptima, lo que ha ocasionado que algunas veces no se logre cumplir con algunas de las metas trazadas, disminuyendo de este modo el desempeño.

Dado el contexto, se precisó como problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020?, Teniendo como problemas específicos: ¿Cómo es la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020?; ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020?

Por lo tanto, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020. Para ello se consideró dos objetivos específicos: Conocer la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020; Conocer el nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.

Por otro lado, la investigación ofreció información de gran importancia para los directivos del Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”, pues se profundizó en la problemática prevista anteriormente, logrando ofrecer información consistente y confiable para que puedan tomar decisiones de mejora. Al mismo tiempo, el presente estudio fue valioso para la comunidad estudiantil, ya que, a partir de las teorías utilizadas y los instrumentos creados, convirtiéndose en un referente para futuras investigaciones.

Asimismo, la presente investigación fue viable, ya que se contó con los recursos financieros necesarios para cubrir los gastos que genera el proceso de investigación y desarrollo del estudio, además, se contó con los recursos humanos que contribuyan a la recolección y procesamiento de datos, y sobre todo se contó con los recursos materiales necesarios para que el proceso de investigación sea desarrollado de acuerdo a lo programado.

En la actualidad una de las limitaciones con mayor relevancia fue el confinamiento social y las medidas de bioseguridad que se debió respetar para prevenir el contagio del Covid-19, así como, la falta de tiempo del personal de salud para responder a los cuestionarios, debido a la gran demanda de pacientes en los hospitales. Para ello, se vio pertinente realizar

reuniones con los directivos y jefes de área para coordinar y programar la aplicación progresiva de los instrumentos, es decir, en diversos periodos, que, para facilitar el procesamiento de datos, se optó por digitalizar los instrumentos en el Google Forms.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 70 trabajadores; la investigación concluyó que, el 83% de los trabajadores encuestados indicaron el uso regular de las tecnologías de información y comunicación, asimismo, el 84% ha demostrado que su desempeño es regular, determinándose por último, que, existe relación positiva y altamente significativa entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0.876$. (Mendoza, 2016)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 15 casos; la investigación concluyó que, la administración de información y comunicación representan un desarrollo de carácter estratégico, es así que la gestión de información (GI) ofrece un eficiente manejo y uso de los recursos informáticos con excelencia, asimismo permite una efectiva toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas. Por otro lado, se identifica que, para la divulgación de información se utilizan diversos medios digitales, lo cual permite la comunicación oportuna con cada una de las áreas. (Rodríguez y Del Pino, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 300 personas; la investigación concluyó que el desempeño laboral de los trabajadores es muy bueno, puesto a que la institución les ha involucrado en los objetivos institucionales, reciben retribución en función al esfuerzo, satisfacción laboral, se identifican con el puesto que ocupa, deseo de mejora, buena atención al usuario y el compañerismo. Asimismo, se logró determinar que la variable motivación influye en el

desempeño laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad. (Chong, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 96 trabajadores; la investigación concluyó que, existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.026, inferior al valor establecido 0.05. Lo que nos indica que las tecnologías de la información y comunicación influye positivamente en el desempeño laboral. Dado ello, se evidencia que el uso de las TIC es regular contrastado por el 57% de la población encuestada, asimismo, el 51% demuestra tener un desempeño regular. (Campos, Terrones, y Vela, 2017)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 102 representantes de pequeñas y medianas empresas; la investigación concluyó que, existe una relación directa entre la capacidad de la tecnología de la información y el desempeño organizacional; dado ello, tras el análisis de las variables, se ha identificado que los empresarios carecen de conocimientos tecnológicos para comunicarse con sus clientes, por lo que, se limitan a generar relaciones permanentes, y que al ser los clientes el indicador esencial para generar ventas, perjudica de manera exponencial el desempeño de la empresa. (Correa y Diaz, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 200 colaboradores; la investigación concluyó que, la comunicación interna si se relaciona con el clima organizacional, además, muestra una atmósfera horrible como lo indica la opinión de los trabajadores, la compensación por la ejecución y la entrada están por debajo de lo normal. La correspondencia interna es un dispositivo vital clave en las asociaciones y en el campo social, ya que su aplicación y los ejecutivos de datos pueden transmitir a los trabajadores las metas. (Charry, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 500 habitantes urbanos; la investigación concluyó que, tras la implementación de los servicios municipales mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC), se identificó ciertas deficiencias que aquejan a la población, pues existe dificultad para el acceso ya que gran parte (29%) de los pobladores no cuenta con internet, además que, la red de internet no es segura debido a la deficiente instalación, lo cual genera demoras en el servicio, pues cada cierto tiempo el internet es lento; por otro lado, se ha identificado que el municipio no posee la infraestructura tecnológica para ofrecer e implementar los servicios tecnológicos. (León, 2018)

1.2. Bases teóricas

Gestión de la información y comunicación

Es importante considerar las teorías relacionadas al tema, es así que abordaremos sobre el modelo de gestión de información y comunicación, el cual es definido por Arévalo (2007) citado por Muñoz, Díaz, y Gallego, (2020), como la explotación de información para el logro de objetivos institucionales, considerando desde la indagación, procesamiento, análisis y difusión de la misma. Es decir, la gestión permite ofrecer componentes que faciliten a la organización obtener, generar y transmitir, datos con calidad, exactitud, y actualidad al menor costo posible, los cuales sirvan para el logro de metas, que en definitiva busca conseguir información adecuada, en el momento necesario para la toma de decisiones.

Por su parte, Rodríguez y del Pino (2017), señala que la información y comunicación se refieren a componentes clave para el avance de las asociaciones contemporáneas. Los ángulos identificados con intensidad, mejora persistente, situación, avance, competencia y rentabilidad, dependen en gran medida de la poderosa utilización de datos jerárquicos y formas adecuadas de correspondencia institucional. Por otro lado, Cano-Pita (2018), señala que la información y la comunicación, ha

cambiado el método de trabajo y supervisa los activos, es un componente clave para hacer que el trabajo sea cada vez más beneficioso, acelera los intercambios, apoya la colaboración, supervisa las acciones, realiza un examen relacionado con el dinero Y artículos avanzados en el mercado.

Para Yu (2020) resulta indispensable identificar nuevas modalidades de organización que dejen gestionar la información en las instituciones, pues el objetivo de estas instituciones es crear conocimiento en base a la información y transformarlas en una ventaja razonable y calculada en cuanto a la productividad. Por su parte Baharun, Hefniy, Fauzi, Faridy, & Fatmasari (2018) señala que, el sistema de información debe tener como objetivo fomentar en las organizaciones un ambiente de reciprocidad, caracterización y generación de nuevos conocimientos, datos e información interna, debe organizarse de manera efectiva, para que puedan ser utilizados en el instante exacto por quienes lo necesitan, de existir la posibilidad de organizar la información conforma a los conocimientos, se cumplirá excelentes resultados en poco tiempo.

De tal modo, muchas organizaciones en el tiempo han empleado modelos de gestión de información, siendo uno de ellos el modelo operacional de gestión de información y conocimiento para la empresa cubana en perfeccionamiento (MOGICEP), exploratorio del sistema de pesquisa que emplean las empresas cubanas, mediante el cual “se establecen las cualidades, partes de la asociación. Distingue los sistemas para su actividad, estrategias, procedimientos, metodología y marcadores, factores de evaluación, flujos de datos, guías narrativas” (Adombilla, 2018, p. 45). Presenta la intranet como una estructura innovadora y la ayuda perfecta para un modelo que coordina los datos y la correspondencia del tablero, y además propone un dispositivo para el control del marco a través del instrumento para la evaluación de datos e información en la organización en refinamiento, De esta manera reaccionando a los requisitos previos de las pautas identificadas con el control interno.

En este contexto, los principales para la creación de un modelo de administración de la comunicación es la de establecer medios y estrategias que permitan a los individuos de una organización poder compartir, analizar y estructurar sus conocimientos a fin de ser más productivos, es así que estas deberán de valerse de herramientas y equipos tecnológicos que deben ser acoplados a los actuales procesos organizacionales, todo ello sumado a un proceso de capacitación de todas las personas en el manejo de dichos sistemas, para Rodríguez y del Pino (2017), son los siguientes: Crear capacidades de información que garanticen la eficacia y eficiencia institucional desde el momento de una correcta utilización y manejo de información. Mejorar todo aquello que tiene que ver con la toma de decisiones, trazar los objetivos u metas y estrategias organizacionales.

Asimismo, Lawan (2019) plantea como objetivo disminuir los costos que se asocian a la actividad informacional, reducir los peligros y la vulnerabilidad de los datos internos y externos, planifique y supervise las estructuras, los marcos, los formularios, los elementos instructivos y los beneficios, haga y avance las aptitudes y la cultura de los datos, intente finalmente garantizar la mejora correcta de los formularios del período de duración de los datos: crear, investigar y determinación / obtención, preparación y examen, acumulación, reparación, dispersión y uso.

Por lo tanto, la tecnología juega un papel determinante en todas las estrategias de implementación de un modelo de gestión de la información y comunicación, ya que esta es muy cambiante, por lo cual implica una constante adecuación del talento humano a los nuevos requerimientos de dichas tecnologías, sin embargo los niveles de usabilidad y amigabilidad de los sistemas son cada día mejores, por lo que hoy le resulta más sencillo a un recién llegado manejar un software actual que un software antiguo y poco amigable. Hernández, Ramírez, & Laguado, (2019) señala que para lograrlo es importante tener en cuenta las funciones que se señalan a continuación, establecer los requerimientos informáticos en relación a las actividades y procedimientos de la organización, asimismo mejorar los medios para la

comunicación y accesibilidad a la información, mejorar los procedimientos informativos y lograr el uso eficiente de las herramientas.

En tanto Bouchard (2017) señala que la efectividad de la gestión de información y comunicación dependerá en gran parte de los siguientes factores, como son los ingresos de información, proceso a través del cual el método de información adquiere datos para procesar la información, los registros de datos pueden ser manuales y automáticas. Asimismo, está la acumulación de información, una de las actividades más significativas, que a través del sistema los datos pueden ser guardados en estructuras denominadas archivos. También se considera el procesamiento de información, este se caracteriza por transformar datos útiles para la toma de decisiones, ello genera una mejor proyección financiera. Finalmente, la salida de información es la capacidad de un procedimiento para divulgar información ingresada y procesada a los usuarios que lo requieran en una situación dada.

Asimismo, existen herramientas que permiten a la gestión de información y comunicación manejarse adecuadamente, tal como lo señala Baharun, Hefniy, Fauzi, Faridy, & Fatmasari (2018) quien menciona la existencia de técnicas de indagación y restauración de datos, son aquellas tecnologías que pueden ser encontrada en base de datos y datos internos que permiten la integración de información, también están las herramientas de filtrado y personalización, esta permite que la información conseguida en los procedimientos de búsqueda y análisis de fuentes, alcance a los agentes de manera sistemática, determinada de acuerdo a los requerimientos y de manera interactiva, además He (2019) afirma que están los instrumentos de análisis de información, estas muestran la asociación e influencia entre los datos, son relevantes para la toma de una decisión de una entidad, pues proporcionan información útil para realizar un análisis interno y externo y para la obtención de ventajas competitivas.

Indicadores de la gestión de información y comunicación

Por ende, la evaluación de la gestión de la información y comunicación, se tomará como autores a Guzmán (2012) citado por Medina (2019) para la creación de los indicadores de la dimensión estrategias de comunicación; a Díez (2006) citado por Papic (2019) para la elaboración de los indicadores de las dimensiones “Mecanismos de comunicación y herramientas de comunicación” y al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) de Colombia (2018) para la elaboración de los indicadores de la dimensión “mecanismos de comunicación” tal cual se detalla a continuación:

Según Papic (2019) para que una organización pueda ejercer una eficiente gestión de su información y realizar una eficiente comunicación, es necesario la implementación tanto de mecanismos como de herramientas de comunicación. Dado ello, implica la utilización de:

- Tablones de anuncios: este indicador hace referencia al espacio dentro de la organización destinado a brindar documentación con información puntual a los colaboradores de la organización. Es así este puede ser usado por el comité de la empresa, los sindicatos, área de recursos humanos, entre otros.
- Buzón de sugerencias: Es una herramienta que permite a los colaboradores de la organización brindar ideas y/o sugerencias ya sea de forma anónima o identificada y que pueda ser útil a la organización.
- Reuniones: Es un instrumento de comunicación directa que permite a los miembros de una organización informarse, reflexionar y tomar decisiones sobre el rumbo de un determinado proyecto o actividad.
- Entrevista personal: Las entrevistas a realizar pueden ser puntuales o periódicas, a petición de la gerencia o el colaborador y son de gran importancia para la eliminación de rumores, desacuerdos o problemas desconocidos hasta el momento. (Papic, 2019, pp. 68-71)

Por otro lado, Papic (2019) toma en cuenta la dimensión “herramientas de la comunicación” para la cual debe priorizar la utilización del:

- Manual de bienvenida: Es el primer contacto del nuevo colaborador con la organización y sirve para que la inserción del mismo sea más rápida en ella se detalla aspectos como la historia de la organización, el organigrama, políticas, normas, etc.
- Boletín interno: Son informaciones periódicas enviadas a los colaboradores para dar a conocer información de interés, anunciar actividades, resultados, etc.
- Red social interna: la más usada hoy en día es el WhatsApp, pero también pueden usarse otras como el MSN de Facebook, WeChat, etc. mediante esta herramienta se mantiene informado a todos los colaboradores de manera instantánea. (Papic, 2019, pp. 73-75)
- De la misma forma, el correo electrónico; es una herramienta indispensable y mediante el cual se puede transferir información de manera más formal y segura entre todos los individuos de una organización.
- La intranet, permite que los colaboradores de una organización puedan trabajar de manera sencilla y efectiva, colaborando en proyectos, compartiendo información, realizar videoconferencias, etc. (Papic, 2019, pp. 77-78)

Por otro lado, Medina (2019) hace ver que todo modelo de GIC deberá de tener en cuenta las diferentes estrategias para la comunicación ascendente, descendente, horizontal y diagonal.

- Comunicación ascendente: Mensajes de los representantes a los jefes, normalmente con el objetivo de hacer preguntas, dar aportes y hacer propuestas. (Medina, 2019, p. 375)
- Comunicación descendente: En consecuencia, son mensajes que salen del curso a los trabajadores. En la mayoría de los intercambios posteriores, la transmisión de mensajes de soporte se identifica con reglas, objetivos, disciplina, solicitudes, preguntas y estrategias.
- Comunicación horizontal: intercambio de mensajes al margen de la línea entre personas que tienen un grado similar de poder dentro de la asociación.

- La comunicación diagonal se produce entre personas o divisiones que no tienen un grado similar de cadena de importancia y permiten a las personas con diversos datos participar en el pensamiento crítico con individuos en diferentes niveles dentro de la asociación. (Medina, 2019, págs. 374,376,377)

Por último y no menos importante, la gestión de la información y comunicación también debe tener en cuenta las características que deberá de poseer la información que se transmita dentro de la organización, es por ello que se tomó los principios para la información planteados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (2018) siendo esta la dimensión “características de la información”. Dado ello, la dimensión se encuentra conformada por indicadores como:

- La oportunidad: característica de la información de llegar en el momento justo cuando se necesita y que permite cumplir con los tiempos planteados.
- La confiabilidad: característica de la información que hace referencia a la ausencia de errores y de desarrollar una función específica, en un contexto dado durante un tiempo establecido.
- La completitud: característica de la información de ser siempre completa a fin de transmitir el mensaje tal cual se desea.
- La pertinencia: naturaleza de los datos cuando se asocia con una circunstancia general. Hay importancia si una propuesta específica se identifica con el tema del que se habla. Inesperadamente, una proposición es insignificante en el caso de que no tenga conexión con la configuración general.
- La utilidad: cualidad de la información de servir o de ser aprovechada para una acción específica (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2018).

Desempeño laboral

El desempeño laboral, es el comportamiento que los trabajadores demuestran frente a su trabajo, esto consiste en el esmero para alcanzar

los objetivos trazados por la empresa u entidad en un determinado periodo (Chong, 2017). En este sentido, Delgado, Calvanapón, y Cárdenas (2020) sostienen que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Es decir, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios que están dando las organizaciones. Uno de los factores más importantes en el desempeño de los empleados es alcanzar las metas. Según Robbins y Coulter (2014) citado por Adnan (2019) definen al desempeño laboral como la actuación del empleado al cumplir con sus deberes laborales y ejecutar las tareas requeridas, por decir, se refiere a la efectividad, calidad y eficiencia de su producción.

El desempeño también contribuye a la autoevaluación de cuán valioso es un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión seria para una empresa, por lo que el rendimiento que proporciona debe ser significativo (SangWoo, 2018). Aunque alguien que ingresa a la fuerza laboral sea inteligente, a menudo no es suficiente, por lo que las organizaciones quieren empleados completos, cooperativos y confiables, es así que Helmut (2017) menciona cinco cualidades principales que llevan a un buen desempeño en el trabajo a lo largo de una carrera, siendo: la habilidad de aprender, cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitará adquirir para tener éxito en su trabajo; ser aplicados, consistirá en que el personal debe estar dispuestos a dar un paso extra para mejorar a la empresa, habilidades interpersonales, deben saber trabajar en equipo, cooperativos, diplomáticos y discretos; adaptabilidad, es importante que los empleados puedan adaptarse y sigan siendo eficaces, incluso cuando se produzcan cambios; integridad, los empleados deben ser honestos, leales y no cometer fraudes.

Por su parte, Chiavenato (2011) citado por Delgado, Calvanapón, y Cárdenas (2020) señalaron que en la evaluación del desempeño laboral se consideran a los factores internos y externos:

(a) factores internos: es decir los componentes organizacionales que inciden en el comportamiento del colaborador, como: liderazgo de la dirección, estructura organizativa, cultura de la empresa.

(b) factores externos, que son todos aquellos componentes personales que inciden en el comportamiento del colaborador, como aspectos familiares, personales, factores ambientales o higiénicos.

La evaluación del desempeño laboral permite implementar estrategias y mejorar la eficacia. Asimismo, Alzate (2017) sostuvo que la evaluación de desempeño permitirá a los directivos evaluar y medir el rendimiento individual y documentado, organizar las actividades laborales diariamente de los trabajadores con las metas y propósitos estratégicos de la empresa, además facilita la identificación de fortalezas, debilidades en el rendimiento para luego diseñar programas o actividades de capacitación.

Por su parte Maristany (2007) citado por Torres y Zegarra (2015) mencionan que la evaluación del desempeño es una técnica que permite dar valor a la actuación del colaborador en su puesto de trabajo, además lo hace constar, por ello es necesario establecer parámetros que deben cumplir cada uno de los colaboradores, para posteriormente ser comparados con los obtenidos en la evaluación. Finalmente, realizar la retroalimentación adecuada al evaluado significa comunicar asertivamente las expectativas del desempeño, como también brindarle oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

Siccha y Collazos (2019) mencionan que las responsabilidades de la evaluación del desempeño se involucran dos personajes, el gerente y el individuo, los cuales en el proceso crearan relaciones cercanas. De tal modo que den solución a los problemas que afectan al personal. Es por ello, que el gerente es el encargado de impulsar la evaluación del desempeño, ya que maneja la información obtenida para tomar medidas

correctivas ante ello, es decir, el gerente tiene la total responsabilidad de mejorar el desempeño de sus trabajadores, ya que reflejara los resultados de su gestión (Maartje y Pattiruhu, 2020).

Ahora, el individuo es parte de la evaluación, lo ideal es que cada persona evalúe su propio desempeño e identifique sus debilidades para eliminarlas, a partir de algunos criterios de referencia evitando la subjetividad implícita del proceso (Maartje y Pattiruhu, 2020). Aunque esto no siempre es aceptado en algunas organizaciones, por lo que no realizan este tipo de evaluación.

Por su parte, Alzate (2017) mencionó que existen diferentes métodos de evaluación para el desempeño que se pueden usar, pero está dependerá de cada empresa, puesto que debe tener un diseño personalizado basado en las características y necesidades que tenga esta, entre los métodos de evaluación tenemos:

- a) Autoevaluación, evaluación propia ejecutado por el mismo trabajador;
- b) Evaluación por iguales: realizada por los trabajadores que ocupan un mismo cargo o están en un mismo nivel;
- c) Evaluación por subordinados: en este caso, ellos evalúan a sus superiores;
- d) Evaluación por los superiores a los subordinados;
- e) Evaluación por los clientes;
- f) Evaluación 360°: se trata de un método que integra todas las evaluaciones anteriormente descritas, ya que, de este modo, analiza la visión total.

Indicadores del desempeño

El desempeño se percibe a través de la productividad de los colaboradores, el cual se evalúa teniendo en cuenta su desenvolvimiento de sus funciones en cada actividad. “El desempeño laboral de los trabajadores se evalúan, mediante tres mecanismos las cuales son el

rendimiento en la función, características propias y aspectos secundarios” (Chiavenato, 2017, p.256). Es decir, el desempeño laboral del personal debe ser evaluado de manera constante de ese modo conocer sus debilidades y dificultades que tienen en función a su puesto de trabajo, como a las actividades que realizan.

Rendimiento en la función. Se considera únicamente el rendimiento actual del personal en su puesto. (Chiavenato, 2017)

- Cumplimiento de las actividades: Volumen y cantidad de trabajos ejecutados normalmente.
- Eficiencia en las funciones: es la precisión, dedicación y orden en la actividad realizada.
- Conocimiento de las funciones: Nivel de conocimiento y comprensión de las funciones.
- Participación Activa: comportamiento en la organización, con el jefe y con los compañeros de trabajo. (p. 247)

Características propias. Son las características propias del evaluado y su actitud interna y externa de sus actividades. (Chiavenato, 2017)

- Capacidad de ejecución: Capacidad de poner en práctica ideas y proyectos, propios o ajenos.
- Comprensión de la situación: nivel en que observa la particularidad de una dificultad. Competente de plegarse a circunstancias y de aceptar trabajos.
- Creatividad: Constancia. Capacidad para crear ideas y proyectos. (p.247)

Aspectos suplementarios. Con respecto a esta dimensión Chiavenato (2017), hace referencia a una evaluación suplementaria, la cual comprende una parte importante del desempeño, pues a través de ella se puede observar aspectos poco percibidas.

- Optimización de las funciones Comprende la adecuación y desempeño de la función, es decir acoplarse con facilidad a los cambios organizacionales.

- Proceso funcional: comprende el grado de desarrollo en la función, es decir el personal demuestra mejorar el desarrollo de sus funciones cada día más.
- Predisposición Inmediata comprende el estado general de salud y disposición para el trabajo, en pocas palabras se evalúa la disponibilidad que tiene el personal para realizar trabajos o actividades que propone la organización, muy aparte de las funciones que cumple.
- Puntualidad y asistencia: Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes, por ende, se evalúa la práctica de este valor, la cual demuestra constantemente el trabajador.

1.3. Definición de términos básicos

Autoevaluación: Es la herramienta más práctica con que cuenta una dependencia o entidad para conocer los avances y las desviaciones de sus objetivos, planes y programas, sobre todo de la operatividad de aquellas acciones que se emprenden con la finalidad de mejorar la funcionalidad de los sistemas y procesos que regulan el quehacer de la propia entidad. (Charry, 2018)

Calidad: La definición de calidad tiene un alcance muy amplio. Afirma que la calidad es una determinación del cliente; es decir, solo el cliente puede decir si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas (y que tan bien lo hace). (León, 2018)

Contrato: En suma, en el contrato administrativo no existe una perfecta reciprocidad de obligaciones en el sentido de que no incorpora, ni explícitamente, la facultad de disolver el contrato para el caso de que uno de los contratantes incumpla con las obligaciones de su cargo. (Helmut, 2017)

Desempeño: Es el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo, por tanto, es una práctica habitual que el área, sector o profesional que corresponda realice un pormenorizado seguimiento del desempeño. (León, 2018)

Identidad: Es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros. (Madueño, 2016)

Productividad: La productividad de cualquier factor, según los libros de texto estándar, se refiere a la relación entre el valor de lo producido y la cantidad de insumos empleados en esa producción. En el caso de la productividad del trabajo, es la relación entre la producción y el volumen del factor trabajo empleado. (Muñoz, Díaz, y Gallego, 2020)

Rendimiento: cuando se habla del rendimiento de tal o cual se estará haciendo referencia al cansancio, falta de fuerza, o en su defecto al excelente estado que presenta el individuo en cuestión, luego de llevar a cabo determinada tarea, actividad. (Torres y Zegarra, 2015)

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa agrícola. (Chong, 2017)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Gestión de información y comunicación

Definición conceptual: Es el conjunto de procesos mediante los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención hasta su comunicación o disposición final. (Papic, 2019)

Definición operacional: La variable fue evaluada a través de 18 indicadores que se encuentran agrupadas en 4 dimensiones, la misma que fueron analizadas a través de un cuestionario.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución (Chiavenato, 2011).

Definición operacional: La variable fue evaluada a través de 11 indicadores que se encuentran agrupadas en 3 dimensiones, la misma que fueron analizadas a través de un cuestionario.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de información y comunicación	Es el conjunto de procesos mediante los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención hasta su comunicación o disposición final. (Papic, 2019)	La variable fue evaluada a través de 18 indicadores que se encuentran agrupadas en 4 dimensiones, la misma que fueron analizadas a través de un cuestionario.	Mecanismos de comunicación	Tablones de anuncios	Se cuida la presentación del tablón de anuncios	Cuestionario
					Se hace una diferenciación entre la información importante y urgente del resto de información	
				Buzón de sugerencias	Se instruye al personal sobre la finalidad del buzón de sugerencias	
					Se analiza todas las sugerencias realizadas mediante dicho buzón	
				Reuniones	Se prepara con anticipación las reuniones a realizar	
					Todas las reuniones cuentan con un moderador que dirige los temas a tratar	
			Se hace un seguimiento de los acuerdos logrados en la reunión a fin de que estos se cumplan			
			Entrevista personal	Se realizan entrevistas con los colaboradores de manera continua		
			Herramientas de comunicación	Manual de bienvenida	La institución cuenta con un manual de bienvenida	
				Boletín interno	Se hace uso de los boletines internos en la institución	
				Red social interna	Se usa constantemente las redes sociales como medio de información entre todos los colaboradores del hospital	
				Correo electrónico	Se hace uso del correo como medio de información dentro de la organización	
				Intranet	Se hace uso de la intranet para realizar trabajos colaborativos	
			Se realizan conferencias visuales mediante intranet			
			Estrategias de comunicación	Ascendente	Las sugerencias que usted hace a sus superiores son tomadas en cuenta	
					Tiene la suficiente confianza y libertad para discutir problemas con sus jefes	
				Descendente	Puede hacer retroalimentación a sus jefes	
					Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño	
Horizontal	Las instrucciones que recibe de su jefe son claras					
	Existe una atmósfera de confianza entre compañeros					
Diagonal	Existe una comunicación abierta entre sus compañeros del mismo nivel					

					Hay integración y coordinación con colaboradores de otras áreas para la solución de tareas y problemas	
			Características de la información	Oportunidad	Recibe de manera oportuna la información	
				Confiabilidad	La información otorgada por la institución es confiable	
				Complejidad	Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo	
				Pertinencia	La información que le llega siempre es acertada en función a lo que se desea emprender	
				Utilidad	La información que le brindan es realmente útil	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución (Chiavenato, 2011).	La variable fue evaluada a través de 11 indicadores que se encuentran agrupadas en 3 dimensiones, la misma que fueron analizadas a través de un cuestionario.	Rendimiento en las funciones	Cumplimiento de las actividades	Cumple con eficiencia el trabajo encomendado.	Cuestionario
				Eficiencia en las funciones	Realiza sus actividades laborales con esmero y dedicación.	
				Conocimiento de las funciones	Conoce cada una de las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo.	
				Participación Activa	Apoya en las actividades que se realizan en la organización.	
			Características propias	Capacidad de ejecución	Se interesa por aprender e indagar temas nuevos con el fin de enriquecer sus conocimientos.	
				Comprensión de la situación	Tiene capacidad para identificar los problemas o dificultades que sucedan en la organización.	
				Creatividad	Plantea ideas innovadoras para el mejoramiento de los métodos y técnicas laborales.	
			Aspectos Secundarios	Optimización de las funciones	Tiene la capacidad para adaptarse fácilmente a los cambios organizacionales.	
				Proceso funcional	Es responsable con sus funciones y/o actividades.	
				Predisposición Inmediata	Muestra disposición para trabajar fuera de la hora establecida	
				Puntualidad y Asistencia	Es responsable con la entrega de trabajos en el tiempo requerido. Asiste y aporta en las reuniones o actividades de la organización.	

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La gestión de información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.

Hipótesis específicas

Hi₁: La gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020, es deficiente.

Hi₂: El nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020, es bajo.

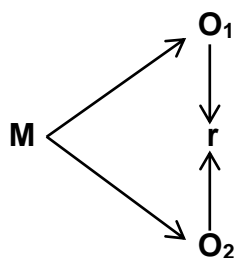
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El alcance de la investigación fue cuantitativo, dado que la presentación de resultados se da precisamente respondiendo a los objetivos planteados, las cuales fueron presentadas de manera numérica; mostrando un comportamiento cuantificable de cada una de ellas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

De acuerdo al propósito del estudio, el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, pues según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la investigación descriptiva comprende el análisis e interpretación de indicadores relacionados a la variable en estudio y las que representan el comportamiento de la misma, demostrando su desarrollo en un lugar y momento dado; y la correlacional comprende la determinación del grado de asociación que existe entre las variables evaluadas; para el caso actual se describió la gestión de información y comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores, para finalmente establecer el grado de relación entre ellas.

Por otro lado, según los postulados teóricos de Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la presente investigación posee un diseño no experimental, dado que las variables fueron evaluadas conforme a lo estipulado por los autores, por lo que no se realizó ninguna modificación, siendo además de corte transversal, ya que las evaluaciones fueron realizadas en un solo periodo de estudio. Siendo así, el esquema del diseño se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra del estudio

O₁: Gestión de la información y comunicación

O₂: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población: estuvo conformada por los colaboradores del Hospital de Contingencia Iquitos, número de personas que a la actualidad sumaron a 147.

Muestra: dada la amplitud de la población se procedió a calcular un extracto de la misma, tomado en cuenta los datos y la fórmula que a continuación se presenta:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 147

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{147 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(147 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{135.531648}{1.29}$$
$$n = 105$$

De acuerdo a la formula aplicada, la muestra estuvo conformada por 105 colaboradores del hospital quienes fueron objeto de estudio. Muestra que fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico, pues sin excepción alguna, todos los colaboradores tuvieron la misma posibilidad de ser parte de la muestra.

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnica: para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta, la misma que estuvo dirigida a conocer la percepción de los colaboradores respecto a la gestión de información y comunicación en el hospital, al mismo tiempo, se formuló otra encuesta para ser llenada por los jefes de área respecto al desempeño de cada uno de los colaboradores.

Instrumento: por lo tanto, fue necesario utilizar un cuestionario para la recolección de datos, la misma que fueron creadas a partir de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables.

Confiabilidad: La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la fórmula estadística Alfa de Cronbach, siendo esta desarrollada en el programa SPSS v.24, arrojando de tal forma los resultados exigidos por el estudio.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos se han solicitado al personal correspondiente a los directores del Hospital de Contingencia de Iquitos, al mismo tiempo, cada uno de los colaboradores considerados en la muestra tuvieron que firmar el documento de consentimiento informado.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

El análisis de los datos se realizó mediante el uso de los programas Microsoft Excel e IBM SPSS versión 24. El programa Excel sirvió tanto para la elaboración de las tablas y figuras a presentar en el informe, sistema que fue la más idónea para realizar la presentación de estas; por otro lado, los datos recolectados fueron procesados en el programa SPSS para realizar todos los análisis estadísticos pertinentes a dicho estudio, como la confiabilidad del instrumento aplicado, programa que facilitó el cálculo de dicho indicador.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación fue respetuosa con la privacidad de la información, por lo que, todo dato que se recolecto en los instrumentos fue procesados de manera anónima. Por otro lado, la información que se procesara de ninguna manera fue adulteradas, pues lo que se busca es tener información verídica para poder tomar medidas necesarias para solucionar los problemas existentes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

La gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.

Tabla 1

Mecanismos de comunicación

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tablones de anuncios	14	13%	39	37%	35	33%	10	9%	8	8%
Buzón de sugerencias	14	13%	37	35%	37	35%	8	8%	10	10%
Reuniones	16	15%	34	32%	37	35%	7	6%	12	11%
Entrevista personal	16	15%	34	32%	36	34%	10	10%	9	9%

Fuente: elaboración propia

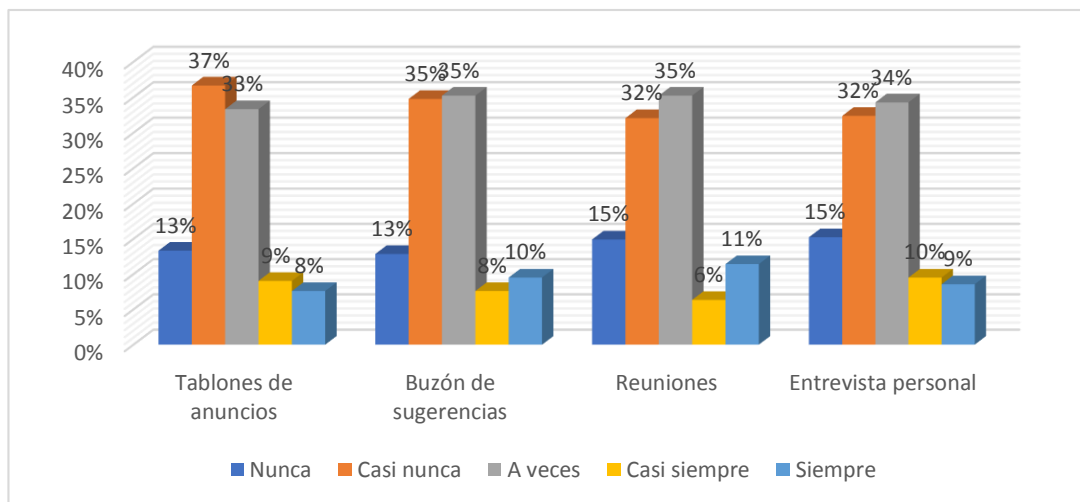


Figura 1. Mecanismos de comunicación

En cuanto a la dimensión mecanismos comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García se observa que esta se desarrolla regularmente, pues de acuerdo a la percepción de los encuestados, se identifica que casi nunca se cuida la presentación del tablón de anuncios (37%) y un 33% consideran que a veces si cuida; asimismo, el 35% de los encuestados manifiestan que a veces se instruye al personal sobre la finalidad del buzón de sugerencias como también un 35% señalan casi nunca; por otro lado, el 35% consideran que a veces todas las reuniones cuentan con un moderador que dirige los temas a tratar y un 32% manifiestan que casi nunca; por último, el 34% de los encuestados consideran que a veces se realizan

entrevistas con los colaboradores de manera continua y un 32% manifiesta casi nunca.

Tabla 2

Herramientas de comunicación

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Manual de bienvenida	14	13%	29	28%	43	41%	9	9%	10	10%
Boletín interno	12	11%	45	43%	29	28%	7	7%	12	11%
Red social interna	12	11%	41	39%	32	30%	12	11%	8	8%
Correo electrónico	12	11%	40	38%	33	31%	9	9%	11	10%
Intranet	14	13%	41	39%	30	29%	11	10%	10	9%

Fuente: elaboración propia

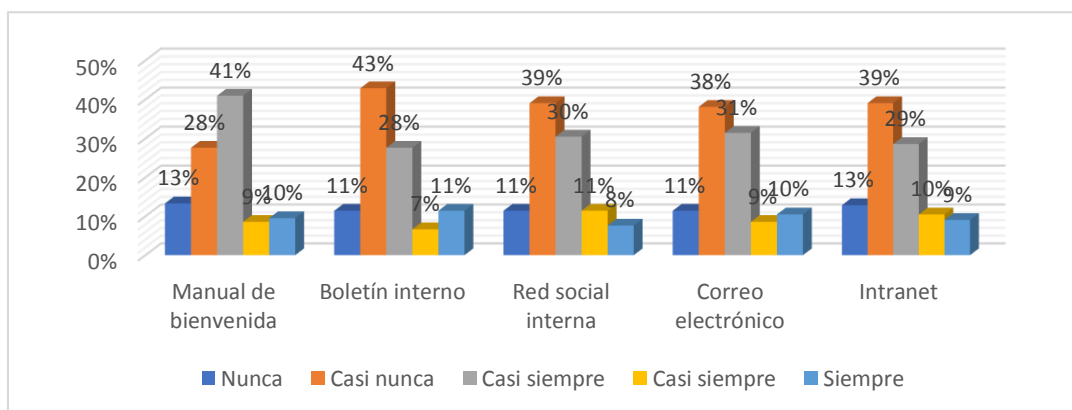


Figura 2. Herramientas de comunicación

En cuanto a la dimensión herramientas de comunicación, en la tabla y figura se observa desde la percepción de los encuestados que, la institución a veces cuenta con un manual de bienvenida (41%) y un 28% consideran casi nunca; asimismo, el 43% de los encuestados manifiestan que casi nunca se hace uso de los boletines internos en la institución y el 28% señalan a veces; por otro lado, el 39% consideran que casi nunca se usa constantemente las redes sociales como medio de información entre todos los colaboradores del hospital y un 30% manifiestan que a veces; además, el 38% de la población encuestada señala que casi nunca se hace uso del correo como medio de información dentro de la organización y el 31% manifiestan a veces; por último, el 39% de los encuestados consideran que casi nunca se realizan conferencias visuales mediante intranet y un 29% sostienen a veces se hace uso.

Tabla 3

Estrategias de comunicación

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ascendente	13	12%	42	40%	30	29%	10	10%	11	10%
Descendente	13	12%	35	33%	40	38%	9	8%	10	9%
Horizontal	15	14%	38	36%	34	32%	6	5%	14	13%
Diagonal	17	16%	38	36%	31	29%	8	8%	12	11%

Fuente: elaboración propia

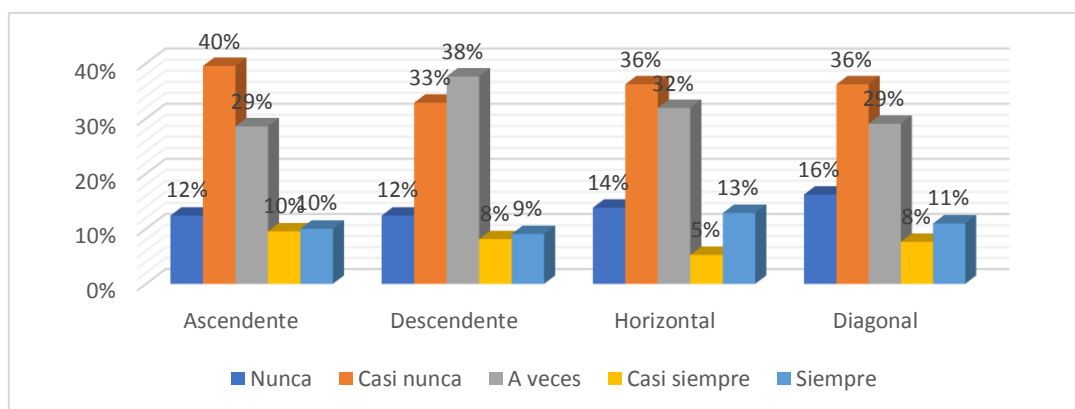


Figura 3. Estrategias de comunicación

En la tabla y figura se observa la percepción de los encuestados respecto a la dimensión estrategias de comunicación, logrando identificar que casi nunca tienen la suficiente confianza y libertad para discutir problemas con sus jefes (40%) y solo un 29% señala a veces; asimismo, el 38% señalan que a veces reciben retroalimentación de su jefe sobre su desempeño y un 33% casi nunca; por otro lado, el 36% consideran que casi nunca existe una atmósfera de confianza entre compañeros y un 32% a veces; por último, el 36% manifiestan que casi nunca existe una comunicación abierta entre sus compañeros del mismo nivel y un 29% a veces.

Tabla 4

Características de la información

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Oportunidad	18	17%	42	40%	27	26%	7	7%	11	10%
Confiabilidad	13	12%	37	35%	36	34%	11	10%	8	8%
Complejidad	9	9%	42	40%	33	31%	8	8%	13	12%
Pertinencia	15	14%	39	37%	29	28%	14	13%	8	8%
Utilidad	11	10%	32	30%	43	41%	8	8%	11	10%

Fuente: elaboración propia

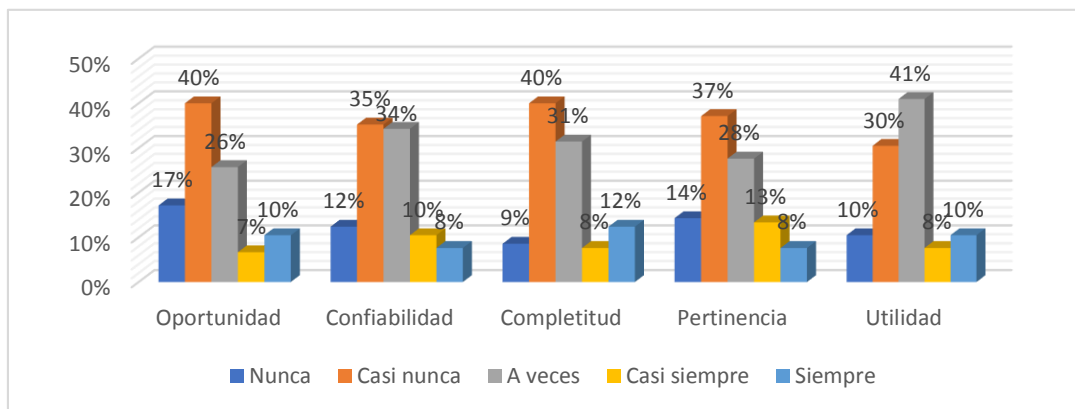


Figura 4. Características de la información

En cuanto a la dimensión características de la información, en la tabla y figura se observa desde la percepción de los encuestados que, casi nunca reciben de manera oportuna la información (40%) y un 26% consideran a veces; asimismo, el 35% de los encuestados manifiestan que la información otorgada por la institución casi nunca es confiable y el 34% señalan a veces; por otro lado, el 40% consideran que casi nunca reciben toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo y un 31% manifiestan que a veces; además, el 37% de la población encuestada señala que la información que le llega casi nunca es acertada en función a lo que se desea emprender y el 28% manifiestan a veces; por último, el 41% de los encuestados consideran que a veces la información que le brindan es realmente útil y un 30% sostienen que casi nunca.

El desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.

Tabla 5

Rendimiento en las funciones

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento de las actividades	11	10%	33	31%	40	38%	5	5%	16	15%
Eficiencia en las funciones	12	11%	36	34%	42	40%	6	6%	9	9%
Conocimiento de las funciones	16	15%	35	33%	39	37%	8	8%	7	7%
Participación Activa	14	13%	31	30%	39	37%	6	6%	15	14%

Fuente: elaboración propia

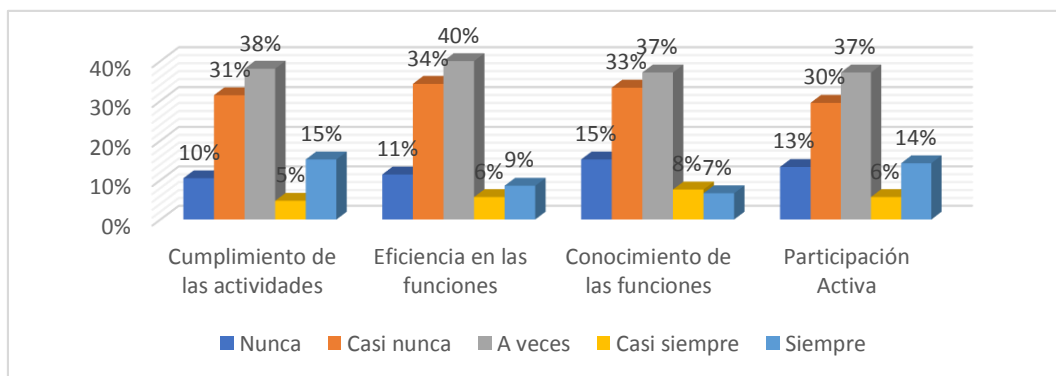


Figura 5. Rendimiento en las funciones

En cuanto a la dimensión rendimiento en las funciones en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García se observa que esta se desarrolla regularmente, pues de acuerdo a la percepción de los encuestados, se identifica que a veces cumplen con eficiencia el trabajo encomendado (38%) y un 31% consideran que casi nunca; asimismo, el 40% de los encuestados manifiestan que a veces realizan sus actividades laborales con esmero y dedicación y un 34% señalan casi nunca; por otro lado, el 37% consideran que a veces conocen cada una de las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo y un 33% manifiestan que casi nunca; por último, el 37% de los encuestados consideran que a veces apoyan en las actividades que se realizan en la organización y un 30% manifiesta casi nunca.

Tabla 6

Características propias

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad de ejecución	13	12%	35	33%	40	38%	6	6%	11	10%
Comprensión de la situación	13	12%	41	39%	29	28%	11	10%	11	10%
Creatividad	16	15%	38	36%	31	30%	8	8%	12	11%

Fuente: elaboración propia

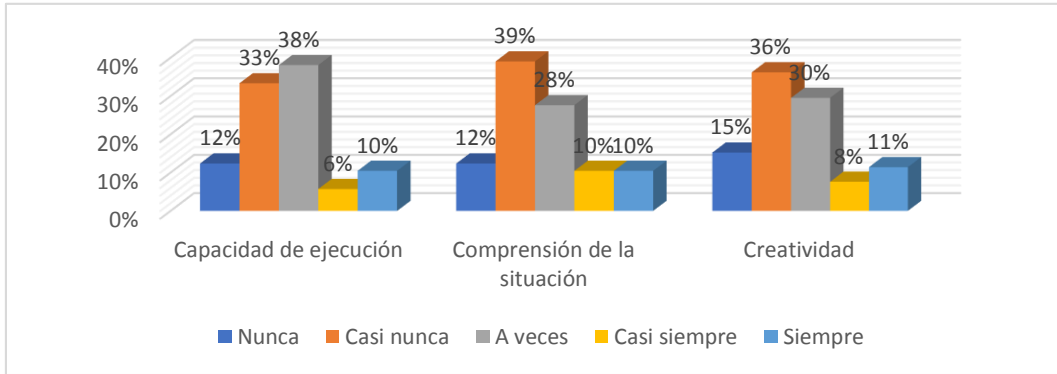


Figura 6. Características propias

En la tabla y figura se observa que comportamiento de los indicadores de la dimensión características propias, puesto que el 38% del total de la población encuestada manifiestan que a veces se interesan por aprender e indagar temas nuevos con el fin de enriquecer sus conocimientos y un 33% señalan casi nunca; por otro lado, el 39% de los encuestados consideran que casi nunca tienen la capacidad para identificar los problemas o dificultades que sucedan en la organización y un 28% a veces; por último, el 36% señalan que casi nunca plantean ideas innovadoras para el mejoramiento de los métodos y técnicas laborales mientras un 30% a veces.

Tabla 7

Aspectos Secundarios

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Optimización de las funciones	14	13%	38	36%	35	33%	5	5%	13	12%
Proceso funcional	14	13%	35	33%	39	37%	8	8%	9	9%
Predisposición Inmediata	14	13%	31	30%	42	40%	7	7%	11	10%
Puntualidad y Asistencia	9	9%	40	38%	35	33%	13	12%	8	8%

Fuente: elaboración propia

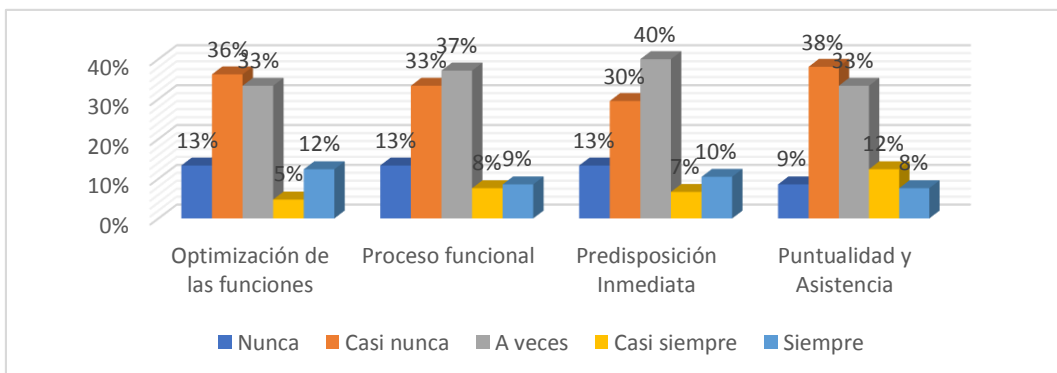


Figura 7. Aspectos Secundarios

Tal como se observa en la tabla y figura el comportamiento de los indicadores de la dimensión aspectos secundarios, puesto que el 36% del total de la población encuestada manifiestan que casi nunca tienen la capacidad para adaptarse fácilmente a los cambios organizacionales y un 33% señalan a veces; por otro lado, el 37% de los encuestados consideran que a veces es responsable con sus funciones y/o actividades y un 33% señalan que casi nunca; asimismo, el 40% señalan que a veces muestran disposición para trabajar fuera de la hora establecida y solo un 30% consideran que casi nunca; por último, el 38% de los encuestados manifiestan que casi nunca es responsable con la entrega de trabajos en el tiempo requerido y un 33% a veces.

La relación entre la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.

Tabla 8

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de información y comunicación	,217	105	,000
Desempeño laboral	,178	105	,000

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS

Para el objetivo general, ha sido necesario realizar una prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos y poder tomar una decisión en cuanto al estadístico de correlación, dado ello, en la tabla 8 se observa una significancia de 0,000 para la variable gestión de la información y comunicación, así como para la variable desempeño laboral, que al ser menor al valor esperado (0,05) se determina que los datos no mantienen una distribución normal, por ende, la correlación se trabajó a través del estadístico Rho de Spearman, tal y como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 9

Relación entre la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral

			Gestión de la IC	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de la información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	105	105
		Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS

En la tabla 9 se observa un valor de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se procede a rechazar la hipótesis nula, por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación la cual establece que la gestión de información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020. Además, se observa un coeficiente de correlación de 0,900 el cual es positiva considerable y reafirma que es significativa al 0,01 (1%). Ello permite contrastar que al mantener una deficiente gestión de la información y comunicación afectará directamente al desempeño de los trabajadores calificándose esta como baja.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Tras el análisis de los resultados se ha logrado determinar que la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, en el año 2020 se viene desarrollándose de manera regular, ya que los encuestados manifestaron que pocas veces se instruye al personal sobre la finalidad del buzón de sugerencias, a veces se realizan entrevistas con los colaboradores de manera continua, asimismo, ocasionalmente reciben retroalimentación de su jefe sobre su desempeño como también de vez en cuando la institución cuenta con un manual de bienvenida, sin embargo, la información otorgada por la institución casi nunca es confiable. En la investigación de Rodríguez y Del Pino (2017), quienes determinaron que la gestión de información (GI) brinda un eficiente manejo y uso eficiente de los recursos informáticos, asimismo permite tomar decisiones estratégicas, tácticas y operativas. Por otra parte, se evidencio que, para la divulgación de información se utilizan diversos medios digitales, lo cual permite la comunicación oportuna con cada una de las áreas. Asimismo, Campos, Terrones, y Vela (2017), determino que el uso de las TIC es regular contrastado por el 57% de la población encuestada.

Asimismo, se determinó que el nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García es regular, pues se ha identificado ciertas dificultades como en que colaboradores pocas veces cumplen con eficiencia del trabajo encomendado, no conocen todas las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo y rara vez se interesan por aprender e indagar temas nuevos, por otro lado, se evidencia que casi nunca plantean ideas innovadoras en sus labores y pocas veces son responsables en el tiempo de entrega de trabajos encomendados. Sin embargo, el estudio realizado por Chong (2017) ha determinado que el desempeño laboral de los trabajadores es muy bueno, ya que la institución les involucra en los objetivos institucionales, reciben retribución en función al esfuerzo, se sienten muy satisfechos, se identifican con el puesto que ocupa, tiene el deseo de mejorar, brinda buena atención y promueven el compañerismo. Esto significa que el resultado obtenido no coincide con el trabajo propuesto por Chong, pues

demuestra estrategias de como el desempeño puede mejorar, ya que es fundamental que el personal sea productivo para el éxito de la empresa.

De manera general, se determino que la gestión de información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, en el año 2020, resultado que ha sido contrastada por un grado de significancia (bilateral) de 0,000 al igual que se identifica un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,900; es decir, dado el comportamiento de la gestión de la información y comunicación repercutirá del mismo modo en el desempeño del personal. Dado ello, en la investigación de Mendoza (2016) se evidencia resultados similares, pues expone que existe relación positiva y altamente significativa entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, que a través de la correlación lineal de Pearson existe una relación de 0,876.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

Un hospital se constituye en una organización que produce servicios de salud en el que se desarrollan procesos múltiples y complejos, sumado a las deficiencias encontradas sobre que la mala gestión de la información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García” se ha visto necesario aplicar el Plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación (PETI) el cual define 7 componentes: i) Gestión Clínica, ii) Gestión Administrativa, iii) Gestión de Recursos Humanos, iv) Gestión de Recursos Tecnológicos, v) Gestión del Sistema de Información, vi) Investigación y Docencia, y por último, vii) Financiamiento y Mecanismo de Pago; que vienen hacer los puntos importantes para mejorar los procesos de gestión en el hospital.

El Plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación - PETI se formuló considerando la parte institucional en la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas del plan de desarrollo y la misión con la que cuenta el Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”, promoviendo la participación y acercamiento con el usuario, mejorando la calidad y cantidad de servicios que presta a nivel de salud.

Componentes	Objetivo	Actividades
Gestión clínica	Reorientar la atención médica a las necesidades de los usuarios a través de buenas prácticas clínicas.	<ul style="list-style-type: none">- Implementar las Guías de Práctica Clínica para facilitar la comunicación con los pacientes.- Establecer criterios y mecanismos de evaluación de la gestión clínica en el Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”.- Establecer mecanismos para realizar la valoración de quejas y sugerencias de los pacientes.- Diseñar un sistema de medición de satisfacción de los pacientes.- Realizar evaluaciones y análisis de los procesos de atención al usuario.

<p>Gestión administrativa</p>	<p>Mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos en el hospital asegurando una mejor evaluación de lo que se está ejecutando.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un programa de fortalecimiento de capacidades y competencias para todo el personal del Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”. - Actualizar el Documento Normativo de Procedimientos Logísticos Hospitalario. - Diseñar y ejecutar planes de capacitación y formación continua en el uso y apropiación de tecnologías y seguridad de la información. - Monitorear la correcta actualización de los sistemas de información.
<p>Gestión de recursos humanos</p>	<p>Promover el desarrollo laboral y personal del talento humano, alineado a los objetivos del hospital, con el compromiso de brindar un ambiente laboral adecuado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el manual de reclutamiento y selección de los RRHH, en base a perfiles ocupacionales por competencias y necesidades de la demanda. - Potencializar las habilidades profesionales de todo el personal del Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”, para así lograr los objetivos y metas de la institución como personales. - Actualizar el Manual de Organización y Funciones para la eficiente ejecución de labores en el hospital. - Motivar a todo el personal hospitalario para generar mayor compromiso con la institución. - Diseñar programas de capacitación y talleres para que el personal adquiera conocimientos nuevos y mejore las relaciones entre compañeros. - Establecer políticas, principios y valores éticos en el Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”, para que el personal ponga en práctica durante y después de su trabajo.
<p>Gestión de Recursos Tecnológicos</p>	<p>Mantenimiento y modernización de los equipos y dispositivos médicos, para asegurar el uso óptimo de los recursos tecnológicos con los que cuenta el hospital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la programación del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo (impresoras, computadores, scanner, etc.) y equipos médicos (máquina de ECG, máquina de anestesia, esterilizadores, etc.) - Diseñar un curso de capacitación a todo el personal para así hacer uso adecuado de los equipos tecnológicos que cuenta el hospital. - Implementar plataformas como las redes sociales para el hospital, ya que permitirá interactuar con sus pacientes y nuevos usuarios. - Mantener actualizado las plataformas de comunicación.

		<ul style="list-style-type: none"> - Publicar información actualizada de los servicios y actividades que se realizan en el hospital.
Gestión del Sistema de Información	<p>Contar con un Sistema de Información oportuno, confiable y que genere reportes útiles para el análisis de la información y la toma de decisiones pertinente a la gestión hospitalaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar el Sistemas de Información en al área asistencial y administrativa en el Hospital de Contingencia Iquitos “César Garayar García”, la cual permitirá controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas. - Procesar, elaborar y difundir información estadística a todos los departamentos del hospital con oportunidad y calidad. - Bases de Datos actualizada - Administrar los centros de datos y los aplicativos con los que cuenta el hospital.
Investigación y Docencia	<p>Implementación, fortalecimiento y consolidación de las Unidades Funcionales de Docencia e Investigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y desarrollar planes de docencia y capacitación tanto para personal en formación como para el personal formado. - Elaborar y desarrollar planes de investigación y tesis para el personal en formación que se presente al hospital. - Elaborar políticas de investigación y docencia de largo plazo. - Implementar un Comité de Ética para Docencia e Investigación
Financiamiento y Mecanismo de Pago	<p>Aumentar el acceso universal a una atención de salud de calidad para la población y que el gasto sanitario tenga mayor efectividad social y eficiencia posibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño e implementación de nuevos mecanismos de pago y asignación financiera para las acciones de salud. - Implementación de un sistema de seguimiento y evaluación físico financiero. - Elaborar el Presupuesto por Resultados del Hospital.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Se ha logrado determinar que la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, en el año 2020 se viene desarrollándose de manera regular, ya que desde la percepción de los encuestados manifestaron que a veces se instruye al personal sobre la finalidad del buzón de sugerencias, asimismo, pocas veces se realizan entrevistas con los colaboradores de manera continua como también de vez en cuando la institución cuenta con un manual de bienvenida, sin embargo, la información otorgada por la institución casi nunca es confiable.

Asimismo, se determinó que el nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García es regular, puesto que los colaboradores pocas veces cumplen con eficiencia el trabajo encomendado, no conocen cada una de las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo y rara vez se interesan por aprender e indagar temas nuevos, ya que se evidencia que casi nunca plantean ideas innovadoras en sus labores y pocas veces son responsables con el tiempo de entrega de trabajos encomendados.

En términos generales, la gestión de la información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, respecto a la evaluación realizada en el 2020; la cual es corroborada por una relación (Rho de Spearman) positiva considerable de 0,900 y una significancia (bilateral) de 0,000.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos del Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García fortalecer las competencias de todo el personal de salud en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, pues motivando tanto para el uso de las TIC como para mejorar el desempeño laboral y brindar una mejor atención a los usuarios.

A los jefes de los diferentes departamentos asistenciales del Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, se les sugiere establecer talleres de enseñanza en cuanto a los programas de Ofimática, programas de videoconferencia y para compartir archivos online, etc., en las que se capacite al personal en la incorporación de nuevas tecnologías y que tengan que aplicarlo en su trabajo.

Se recomienda al jefe de Recursos Humanos en coordinación con el Director General del Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García realizar evaluaciones de desempeño laboral continuo, de acuerdo a los siguientes factores que son: trabajo en equipo, puntualidad, calidad de trabajo, presentación personal, disciplina y sobre todo la responsabilidad.

CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adnan, K. (2019). Impact of Work-Life Balance, Happiness at Work, on Employee Performance. *International Business Research*, 12(2), 99 - 112. doi:<https://doi.org/10.5539/ibr.v12n2p99>
- Adombilla, B. (2018). Assessing the Impact on the Job of Secretaries on the Use of Information Communication Technology in Public Institutions: The Case of Bolgatanga Polytechnic. *Journal of Culture, Society and Development*, 44(17), 1-7. doi:<https://www.iiste.org/Journals/index.php/JCSD/article/view/45040/46482>
- Alzate, P. (2017). La importancia de la evaluación del desempeño laboral. *empleo*, 11(2), 43 - 52. doi:<https://doi.org/10.3390/su11020436>
- Baharun, H., Hefniy, Fauzi, A., Faridy, & Fatmasari, R. (2018). National assessment management based on information and communication technology and its effect on emotional intelligence learners. *1st International Conference on Advance and Scientific Innovation*, 1175, 1-4. doi:10.1088/1742-6596/1175/1/012225
- Bouchard, L. (2017). Improving Board Knowledge with Information and Communication Technologies. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 15(4), 215-224. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=58398760-ac16-43f0-8423-2bb09334b30a%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=126281196&db=lih>
- Campos, P. E., Terrones, A., y Vela, S. G. (2017). *Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3413/000002403T.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.

doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.49>
9-510

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuniación*, 9(1), 25-34. Recuperado el 28 de Diciembre de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10a ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pZayswEACAAJ&dq=chiavenato+2017&hl=es&sa=X&ved=2>

Chong, R. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana – Periodo 2014*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4801/Rilke_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2016). *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2016*. Santiago: Naciones Unidas, Santiago. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40528/6/S1601049_es.pdf

Correa, M., y Diaz, B. (2018). Capacidad en tecnologías de la información y desempeño organizacional: un estudio en el contexto colombiano. *Innovar*, 28(69), 99-116. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71699>

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

El País. (2019). *Acceso a la tecnología: la nueva desigualdad desde niños*. Obtenido de Ediciones El País S.L.: https://elpais.com/elpais/2017/12/05/planeta_futuro/1512475978_439857.html

- He, D. (2019). Design and Implementation of Resource Information. *Journal of Physics: Conference Series*, 1345(5), 1-5. doi:10.1088/1742-6596/1345/5/052028
- Helmut, C. (1 de 02 de 2017). *Desempeño laboral*. Obtenido de Liferder : <https://www.liferder.com/desempeno-laboral/>
- Hernández, F., Ramírez, R., y Laguado, R. (2019). Communications management in the success of projects. Case study: Provincial university. *Journal of Physics: Conference Series*, 1388, 1-7. doi:10.1088/1742-6596/1388/1/012048
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Lawan, A. (2019). The Impact of Information and Communication Technology (ICT) on Structural Adjustment in Public Service of Nigeria. *Pakistan, Australia: Readers Insight Publisher*. doi:edsbas.A8FFFE8
- León, L. (2018). Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco. *Revista Científico Cultural Yachay*, 7(1), 362-366. doi:<https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.85>
- Maartje, P., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Madueño, M. (2016). *Perú: Estudio de demanda de servicios de salud*. U.S. Agency for International Developmen. Obtenido de http://www.phrplus.org/Pubs/Tech012sp_fin.pdf
- Medina, J. E. (2019). Gerencia Tecnológica de la Información y Comunicación en las Organizaciones Sociales. *Revista Scientific*, 4(12), 275-289. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.14.275-289>
- Mendoza, R. D. (2016). *Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César

- Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12888/mendoza_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2018). *Fortalecimiento de la gestión en el estado: Gestión de información*. Obtenido de MINTIC: https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-article-4796.html?_noredirect=1
- Muñoz, L., Díaz, E., y Gallego, S. (2020). Las responsabilidades derivadas del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ejercicio de las profesiones sanitarias. *Anales de Pediatría*, 92(5), 307.e1-307.e6. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.03.003>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. doi:<http://dx.doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Rodriguez, Y., y Del Pino, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Revista Cubana de información y comunicación*, 6(14), 3-31. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc02317.pdf>
- SangWoo, H. (2018). Attitudes and Performance of Workers Preparing for the Fourth Industrial Revolution. *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, 12(8), 438 - 456. Obtenido de <http://doi.org/10.3837/tiis.2018.08.027>
- Siccha, E. R., y Collazos, E. M. (2019). Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chachapoyas – 2018. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidade*, 2(2), 15-20. doi:<http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.523>
- Taype-Huamaní, W., De la Cruz-Rojas, L., Miranda-Soler, D., y Amado-Tineo, J. (2020). Características de la demanda no urgente en el servicio de emergencia de un hospital de la seguridad social en el Perú. *Revista*

de la Facultad de Medicina Humana, 20(1), 20-26.
doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i1.2544>

Torres, E., y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Scielo*, 6(2), 49 - 65. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Yu, M. (2020). Standardization Construction of Fire Information Communication Operation and Management Based on Remote Communication. *Journal of Physics: Conference Series*, 1570(3), 1-6. doi:10.1088/1742-6596/1570/1/012048

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gestión de la información y comunicación, y el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.</p>	<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de información y comunicación con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020. Conocer el nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La gestión de información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: La gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020, es deficiente. Hi2: El nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020, es bajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Enfoque cuantitativo Tipo descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Estuvo conformada por los colaboradores del Hospital de Contingencia Iquitos, número de personas que a la actualidad suman a 147.</p> <p>Muestra: De acuerdo a la formula aplicada, la muestra estuvo conformada por 105 colaboradores del hospital quienes fueron objeto de estudio.</p> <p>Procesamiento de datos: Programa Excel y SPSS.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad – Alfa de Cronbach

Variable 1: Gestión de la información y comunicación

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	105	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	105	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	27

Variable 2: Desempeño laboral

resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	105	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	105	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	12

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA A LOS COLABORADORES

Con el objetivo de conocer la gestión de información y comunicación en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide marque con una X la respuesta que considere se acerque a la realidad actual, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems					
Mecanismos de comunicación		1	2	3	4	5
1	Se cuida la presentación del tablón de anuncios					
2	Se hace una diferenciación entre la información importante y urgente del resto de información					
3	Se instruye al personal sobre la finalidad del buzón de sugerencias					
4	Se analiza todas las sugerencias realizadas mediante dicho buzón					
5	Se prepara con anticipación las reuniones a realizar					
6	Todas las reuniones cuentan con un moderador que dirige los temas a tratar					
7	Se hace un seguimiento de los acuerdos logrados en la reunión a fin de que estos se cumplan					
8	Se realizan entrevistas con los colaboradores de manera continua					
Herramientas de comunicación		1	2	3	4	5
9	La institución cuenta con un manual de bienvenida					
10	Se hace uso de los boletines internos en la institución					
11	Se usa constantemente las redes sociales como medio de información entre todos los colaboradores del hospital					
12	Se hace uso del correo como medio de información dentro de la organización					
13	Se hace uso de la intranet para realizar trabajos colaborativos					
14	Se realizan conferencias visuales mediante intranet					
Estrategias de comunicación		1	2	3	4	5
15	Las sugerencias que usted hace a sus superiores son tomadas en cuenta					
16	Tiene la suficiente confianza y libertad para discutir problemas con sus jefes					
17	Puede hacer retroalimentación a sus jefes					
18	Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño					
19	Las instrucciones que recibe de su jefe son claras					
20	Existe una atmósfera de confianza entre compañeros					

21	Existe una comunicación abierta entre sus compañeros del mismo nivel					
22	Hay integración y coordinación con colaboradores de otras áreas para la solución de tareas y problemas					
Características de la información		1	2	3	4	5
23	Recibe de manera oportuna la información					
24	La información otorgada por la institución es confiable					
25	Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo					
26	La información que le llega siempre es acertada en función a lo que se desea emprender					
27	La información que le brindan es realmente útil					

EVALUACIÓN A LOS COLABORADORES

Con el objetivo de conocer el nivel de desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide marque con una X la respuesta que califique el desempeño del colaborador, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Colaborador: _____

Evaluador: _____

N°	Ítems					
Rendimiento en las funciones		1	2	3	4	5
1	Cumple con eficiencia el trabajo encomendado.					
2	Realiza sus actividades laborales con esmero y dedicación.					
3	Conoce cada una de las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo.					
4	Apoya en las actividades que se realizan en la organización.					
Características propias		1	2	3	4	5
5	Se interesa por aprender e indagar temas nuevos con el fin de enriquecer sus conocimientos.					
6	Tiene capacidad para identificar los problemas o dificultades que sucedan en la organización.					
7	Plantea ideas innovadoras para el mejoramiento de los métodos y técnicas laborales.					
Aspectos Secundarios		1	2	3	4	5
8	Tiene la capacidad para adaptarse fácilmente a los cambios organizacionales.					
9	Es responsable con sus funciones y/o actividades.					
10	Muestra disposición para trabajar fuera de la hora establecida					
11	Es responsable con la entrega de trabajos en el tiempo requerido.					
12	Asiste y aporta en las reuniones o actividades de la organización.					

4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada: Gestión de la información y comunicación, y el desempeño laboral en el Hospital de Contingencia Iquitos César Garayar García, 2020, del Sr. tiene como objetivo medir la gestión de información y comunicación, y el desempeño de los colaboradores.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable