



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0487>

GOBERNANZA DE LAS TICS COMO UNA ESTRATEGIA DE SOPORTE EN LOS CENTROS DE SALUD HOSPITALARIA

GOVERNANCE OF ICT AS A SUPPORT STRATEGY IN HOSPITAL HEALTH CENTERS

Chinga-Buitrón Carlos Alfonso ¹; Bermeo-Valencia Marisol Isabel ²

¹ Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: cchinga1974@pucesm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0009-9542-7430>

² Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: mbermeo@pucesm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9869-7384>

Resumen

El objetivo principal de la investigación es el interpretar la gobernanza de las TICs como estrategia de soporte en los centros de salud hospitalaria, estando soportada en dos objetivos específicos: Contextualizar los conceptos básicos de la gobernanza institucional que contribuyen al servicio de salud, e identificar la propuesta de la gobernanza de las TICS en el servicio de salud. La investigación se centra en la gobernanza de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, más conocidas por las siglas TICS, considerando su aplicación como una estrategia para mejorar la atención médica, en razón a la importancia que significa implementar políticas institucionales en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta que contribuyan al uso adecuado de las ya mencionadas Tecnologías, en esta institución. La investigación parte de un paradigma fenomenológico-hermenéutico, bajo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, utilizando como estrategia para la recolección de información la saturación teórica (triangulación y bifurcaciones), además del correspondiente proceso de categorización de los hallazgos que emergen, además de una observación-acción. Los resultados obtenidos permiten demostrar la importancia que tiene impulsar y consolidar un proceso de Gobernanza para la salud, permitiendo con ello que los actores realmente especializados en el sector participen en la construcción de políticas públicas pensadas en la mejoría del sector salud.

Palabras claves: Estrategia, gobernanza, TICs.

Abstract

The main objective of the research is to interpret the governance of ICTs as a support strategy in hospital health centers, being supported by two specific objectives: to contextualize the basic concepts of institutional governance that contribute to the health service, and to identify the proposal of the governance of ICTs in the health service. The research focuses on the governance of Information and Communication Technologies, better known by the acronym TICS, considering its application as a strategy to improve health care, due to the importance of implementing institutional policies in the Rodríguez Zambrano Hospital in Manta that contribute to the adequate use of the aforementioned technologies in this institution. The research starts from a phenomenological-hermeneutic paradigm, under a qualitative approach, of descriptive type, using as a strategy for the collection of information the theoretical saturation (triangulation and bifurcations), besides the corresponding process of categorization of the findings that emerge, in addition to an action-observation. The results obtained demonstrate the importance of promoting and consolidating a process of Governance for health, thus allowing the actors really specialized in the sector to participate in the construction of public policies designed to improve the health sector.

Keywords: Strategy, governance, ICTs.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



1. Introducción

La gobernanza Institucional en general, es considerada como una propuesta de gestión del poder, pero de forma más precisa la gobernanza de las TICS es aquella que se desarrolla en razón de la evolución tecnológica, la misma que se ha convertido en una estrategia polifacética. Ahora bien, en la gobernanza se destacan principios como la participación ciudadana focalizada, la transparencia, la rendición de cuentas y la necesaria convocatoria al consenso de las propuestas de desarrollo, que permiten que la misma se convierta en una oportunidad de gestión abierta, para que las organizaciones procedan a ser más dinámicas y tiendan a la focalización de sus políticas. En el caso preciso de esta investigación, la gobernanza se encuentra orientada hacia las TICS en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, específicamente hacia los servicios de salud de esta institución, en razón de su acceso y efectividad.

En la misma, es muy común encontrarse con situaciones en que la ciudadanía no está conforme con la atención hospitalaria recibida, en la que incluso se referencian

aspectos relacionados con la falta de acceso al servicio público en la institución; en la que se busca encontrar la relación entre la propia ética institucional y la gobernanza encaminada a la eficacia. La importancia de la investigación se enmarca en la sectorización de la propia gobernanza, dando espacio a la gobernanza en las TICS, a partir de sus principios, que contribuya de manera directa en la generación de un servicio de salud de calidad en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, el cual juega un rol significativo para la construcción del valor ético institucional.

La gobernanza de las TICS, incluso debería formar parte de políticas institucionales en general, que contribuyan a su implementación en un contexto específico y con sentido de inclusión, para ello se establece con la presente investigación la importancia del manejo y uso adecuado de las TICS, para brindar un mejor servicio de salud en el Hospital, obteniendo resultados como un historial médico electrónico, telemedicina, diagnóstico más ágil y selección de fármacos de acuerdo al caso, de forma más eficiente. Adicionalmente, poder garantizar el



acceso a los ciudadanos a este servicio de salud.

Cabe destacar que la gobernanza, se ha convertido en una especie de línea de acción impulsada por diversas instituciones de salud, que buscan que existan mejoras en los servicios que se prestan a la ciudadanía desde todos los sectores de la sociedad. La Organización Mundial de la salud, menciona no es difícil descifrar la urgencia que tiene el sector salud en incorporarse a la gobernanza de las TICS como estrategia para facilitar un mejor desempeño de la gestión hospitalaria, y que está a su vez, contribuya en la generación de valor ético público, permitiéndose ser más transparente y participativo en la formulación-ejecución de sus políticas institucionales. Por ello, es importante, que, para elevar ese valor ético, se hace necesario ganar la confianza del usuario, y esto no es más que con la mejora de la calidad de sus procesos de atención.

Ahora bien, desde el punto de vista de un gobierno digital, o en este caso del correcto uso de las TICS, la gobernanza institucional puede considerarse como una estrategia que permite facilitar el diseño de un

sistema de salud inteligente, más rápida y eficaz. Lógicamente para llegar a esto, conlleva la convergencia de diversas variables como el buen manejo de las TICS dentro de las instituciones públicas de salud, la cultura digital aplicada a los miembros del sector de la salud y la participación ciudadana en este correcto uso de los medios digitales.

Si lo vemos desde el punto de vista institucional público, el manejo de los medios digitales es de vital importancia para la administración pública, sobre todo en la salud, en donde se pueden desarrollar programas, basados en las TICS, para crear un sistema de salud más óptimo y ágil, que garantice el correcto seguimiento de los pacientes y una agenda miento de citas más ágil, así como un diagnóstico más acertado y sistemas de datos que dejen ver los historiales médicos de forma más rápida.

En el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo de (2022), encontramos el uso de las TIC por parte de las instituciones de gobierno, para de esta forma mejorar cualitativamente los servicios e información que ofrecen a la ciudadanía, como en este caso los

servicios de salud, además de aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública para de esta forma incrementar la transparencia y la participación de la ciudadanía. De la misma forma, la Organización de Estados Americanos, OEA (2022), señala que la utilización de las nuevas tecnologías puede generar avances significativos en la gestión de los procesos de administración pública, en favor de la ciudadanía.

El propósito de la investigación es demostrar el significado que tiene la gobernanza institucional en los actuales momentos para el sector de la salud y con ello la gobernanza de las TICS, deviniendo aportes en base a la gestión institucional para garantizar la eficacia y correcto acceso al servicio de salud, además de indicar el correcto uso de las TICS, el mismo que debe ser aplicado a través de las políticas públicas, garantizando el acceso al servicio público y brindando un servicio de calidad para todas las personas. La importancia de la investigaciones hacer visible una temática ignorada por muchos en cuanto a su valor gerencial y de gestión como lo es la aplicación de las TICS, debido a la constante

evolución de los sistemas, ganando de esta forma la confianza de los ciudadanos, debido a que en el Ecuador, el sector salud ha pasado por un proceso interesante de reformas, sin embargo este proceso no se ha desarrollado de la mejor forma debido a la falta de políticas públicas y debilidad en la gobernanza institucional.

Tomando en consideración la antesala expuesta, el investigador asume oportuno plantearse la siguiente interrogante: ¿En qué medida puede mejorar la gobernanza institucional del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta y de las TICS en favor de la atención médica? Para dar respuesta a dicha interrogante se establece los siguientes objetivos: OG: Interpretar la gobernanza institucional del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta y de las TICS en el servicios de salud como estrategia; el cual está acompañado por los siguientes objetivos específicos: OE1: Contextualizar los conceptos básicos que contribuyen a la eficacia y liderazgo de la gobernanza institucional que contribuyen al servicio de salud; OE2: Identificar la



gobernanza institucional de las TICS en el servicio de salud.

Se parte de un paradigma fenomenológico-hermenéutico y se desarrollara bajo el enfoque de investigación cualitativa, la misma que permite la misma que implica recopilar y analizar datos para comprender conceptos, opiniones y experiencias, esta además se desarrollara a través del tipo descriptivo por medio de técnicas como el análisis documental, la observación y las entrevistas a profundidad, todo esto con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y dar respuesta a nuestra pregunta de investigación.

2. Metodología

Antes de iniciar con la explicación respecto a la ruta metodológica desarrollada, es importante mencionar que los contenidos abordados tienen amplia relevancia que nos permite conocer los aspectos fundamentales respecto a la temática planteada, contribuyendo a darle respuesta a los objetivos planteados dentro de esta investigación. Veamos, en la tabla 1, las premisas a considerar al momento de diseñar la ruta metodológica.

Tabla 1. Premisas y preguntas centrales del estudio

Premisas de análisis	Componentes guías
¿En qué medida puede mejorar la gobernanza institucional del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta y de las TICS en favor de la atención médica?	OG: Interpretar la gobernanza institucional del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta y de las TICS en el servicios de salud como estrategia
Objetivos de la investigación:	OE1: Contextualizar los conceptos básicos que contribuyen a la eficacia y liderazgo de la gobernanza institucional que contribuyen a servicio de salud; OE2: Identificar la gobernanza institucional de las TICS en el servicio de salud.
Estrategias de la investigación	Investigación de enfoque cualitativo
Guía para la revisión y análisis documental	Saturación teórica

Fuente: Chinga-Buitrón & Bermeo-Valencia (2024). A partir de la propuesta de Vegas-Meléndez (2013).

Es necesario reconocer que se parte de una postura epistemológica, con la cual los investigadores asumen la búsqueda del origen del concepto desde su génesis, además de estudiar los contextos en las que se encuentran inmersos. Se entiende por postura epistemológica o paradigma:

...el conjunto de suposiciones de carácter lóxico de las que nos valemos para aproximarnos a la búsqueda del conocimiento, la noción que compartimos de realidad y de verdad, y el papel que cumple el investigador en esta búsqueda de conocimiento, al igual que la manera como asumimos al sujeto estudiado. (Paramo, 2006, p. 21)

Ahora bien, la presente investigación parte de un paradigma fenomenológico-hermenéutico, el mismo que se encuentra orientado a la descripción e interpretación de las estructuras a través de las experiencias vivida de individuos o grupo de individuos, se debe tener en cuenta que la hermenéutica por su parte implica un proceso dialéctico en el cual el investigador analiza textos para lograr una

comprensión adecuada de los mismos.

Es importante destacar que el paradigma fenomenológico-hermenéutico:

Se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, desde la perspectiva del sujeto, descubriendo así los elementos en común de tales vivencias. Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Rojas Silva, 2019)

En lo que respecta al enfoque cualitativo, Álvarez Gayou (2018) sostiene que:

Esta va en búsqueda de la subjetividad, así como, explicar y comprender como interactúan estas y los significados subjetivos individuales o grupales, esto la hace inductiva, ya que permite al investigador, a partir de los datos desarrollar conceptos e interacciones (p. 32).

Desde la perspectiva de Vegas-Meléndez (2013), cuya experiencia



en investigaciones de enfoque cualitativo, sostiene que “es una forma idónea de entender que el componente epistemológico se hace presente en una investigación cualitativa de una manera muy particular, y que la misma parte del discurso generado a lo largo del tiempo, sobre la temática estudiada”. (p. 55); para detallar un poco más sobre lo epistemológica, Damiani (2009) indica que este representa:

El examen del saber entendido como posibilidad de poder afirmar la existencia, la naturaleza, las cualidades del objeto conocido; conocimiento como saber que se contrapone a la ignorancia, a la opinión, a la fe, al prejuicio, a la suposición infundada. La epistemología se entiende como la reflexión sistemática sobre el conocimiento, que pretende poder decir <cómo sabemos> y <qué cosa sabemos acerca del mundo>. (p. 31)

Desde la anterior, se entiende que existe un enfoque descriptivo-interpretativo en la investigación, sustentando “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias,

2012, p. 24). Agregando Arias (2012), que este nivel (descriptivo-interpretativo) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”. (p. 31)

Por su parte, Hernández Sampieri (2020) señala sobre el nivel descriptivo:

A través de los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 32)

En lo que respecta a las técnicas de recolección de información aplicadas, encontramos

inicialmente, la observación directa, para Matos y Pasek (2008):

Esta técnica consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Es el acto en el que el espíritu capta un fenómeno interno (percepción) o externo y, lo registra con objetividad. Esta percepción permite desarrollar comportamientos de contemplación, de curiosidad, de reflexión, de investigación, de visualización de acontecimiento

del mundo exterior y del mundo interior. (p.42)

Mientras que para Elliot (1996):

La observación es la técnica más importante de toda investigación, por lo que sugiere que se debe desarrollar el gusto y la capacidad de observación, en la que se les ofrezcan a los niños estímulos para que aprendan a agudizar todos sus sentidos y registrar sus observaciones. (p.41)

Los investigadores definen las variables a considerar en la observación participante (Tabla 2):

Tabla 2. Variables consideradas en la observación

Variables			
Variables	Dimensiones	Preguntas	Escala de medición
Gobernanza	Estructura Institucional:	¿La estructura institucional actual facilita la participación ciudadana dentro de la selección de políticas públicas? ¿Cree usted que las políticas públicas en torno a la salud son suficientes?	Observación directa participante
	Políticas públicas:	¿Las políticas públicas actuales respaldan adecuadamente la prestación de servicios de salud? ¿Cree que las políticas públicas implementadas promueven una atención sanitaria integrada y continua?	
	Recursos y Financiamiento:	¿Los recursos y el financiamiento asignados por el Estado son adecuados para ofrecer una atención de calidad? ¿Siente que la distribución de recursos entre los distintos servicios es justa y eficiente por parte de la Gobernabilidad del Estado?	



TICS	Regulación y Control:	• ¿Observa mejoras en la accesibilidad de los servicios para los pacientes como resultado de las TICS implementadas? • ¿El buen manejo de las TICS han mejorado la accesibilidad brindando un aumento en la satisfacción del paciente?	
	Eficacia en el servicio de salud:	• ¿Considera que el centro responde de manera eficiente a las emergencias o necesidades inmediatas de los pacientes a través del sistema tecnológico del centro? • ¿Está de acuerdo con que los procedimientos tecnológicos actuales facilitan la atención eficiente de los pacientes?	
	Accesibilidad:	• ¿En qué medida está de acuerdo con que el manejo de las TICS ofrecido en el centro es alta? • ¿Se utilizan los sistemas de comunicación tecnológicos con los pacientes para mejorar continuamente la calidad del servicio?	
	Continuidad del Servicio:	• ¿Se promueve la continuidad en el cuidado de los pacientes a través de los distintos sistemas tecnológicos de salud? • ¿Está de acuerdo con que el correcto uso y el implemento de la gobernanza de las TIC facilitan la atención eficiente de los pacientes?	

Fuente: Chinga-Buitrón & Bermeo-Valencia (2024)

Además, al ser una investigación de tipo documental, se centra en su revisión teórica desde los puntos fundamentales de los objetivos planteado, bajo una línea conceptual y contextual. La investigación realizada aborda una revisión documental que además es bibliográfica, brindando el soporte cualitativo que necesita la misma. Se debe resaltar lo expresado por Barraza (2018):

También puede ser encontrada como investigación bibliográfica, que se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información. Su objetivo principal es dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada

cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas. (p. 15)

Este tipo de investigación (documental):

Es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio. (Guerrero-Dávila, 2015, p. 98)

Para el desarrollo del estado del arte, inclusive del marco teórico, Máxima-Uriarte (2020), sugiere seguir los siguientes pasos:

Arqueo de fuentes: Selección abundante del material que podría servir de ayuda para el desarrollo del tema de investigación a tratar.

Revisión: Descarte del material poco útil.

Cotejo: Comparación y organización del material disponible para la obtención de citas y referencias que sustentan las teorías del investigador.

Interpretación: Análisis del material cotejado y elaboración de una propuesta de lectura crítica, opinión, interpretación o deducción del investigador.

Conclusiones: Cierre total respecto al tema que contiene los puntos anteriores para soportar la teoría o darle solución a la duda del investigador. (p. 77)

Los investigadores asumen la propuesta de Máxima-Uriarte (2020).

Triangulación de la información (Teórica, de datos y metodológica)

A su vez, se desarrolla un proceso de triangulación de fuentes, datos, documentos y posturas que bien permiten desechar, conceptualizar un proceso, y proceder a sistematizar las variables que van emergiendo en la investigación

Se recurre a Denzin (1990), quien sostiene que “la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de



un mismo fenómeno” (p. 297). Por otro lado, Donolo (2009), señala que se “requiere de conocimiento, de tiempo y de recursos para implementarla y luego de gran agudeza para interpretar los resultados en las variadas y a veces contradictorias maneras en que se presentan”. (p. 3); además de lo expresado por Vegas-Meléndez (2015), quien muestra en su investigación doctoral, tres tipos de triangulación:

Triangulación de datos. Se destaca el uso de diversas estrategias y fuentes de información (primaria y secundaria), para posteriormente ser contrastada entre sí. En la presente investigación su tipo ha sido la temporal

Triangulación teórica. La utilización de diversos autores sobre la misma temática, permite no sólo su confrontación, sino además de conocer el contexto en la que se ha dado la postura de cada proponente, permitiéndose ser más comprensiva por parte de los autores de este trabajo

Triangulación metodológica. El uso de diferentes métodos en la

misma investigación facilita la contrastar los resultados y hallazgos que van surgiendo, analizando conflictos, congruencias y discrepancias entre los propios aspectos emergentes. (p. 127)

Los investigadores asumen la propuesta de Vegas-Meléndez (2015), como guía en el proceso de triangulación también mencionada como saturación teórica.

3. Resultados y discusión

Los resultados obtenidos por medio de la investigación documental realizada contribuyen para identificar los conceptos y principios básicos tanto de la gobernanza institucional como de la gobernanza de las TICS, estableciendo que estas son pilares fundamentales para el poder brindar un servicio de calidad y que además sea accesible para todos los ciudadanos, es importante resaltar además que de acuerdo a la investigación documental se ha evidenciado es de vital importancia la implementación de políticas públicas relacionadas con la gobernanza de las TIC o implementación de las mismas en el

servicio de salud, así como también es importante la participación ciudadana, en consecuencia a través de la observación hemos podido determinar que la gobernanza de las TICS es una estrategia que favorecería el acceso y agilidad así como la eficacia del servicio de salud, en razón de lo que se puede observar del sistema actual, dando cumplimiento a nuestros objetivos.

Además se desarrolló la técnica e instrumento de recolección de datos, como lo es la observación participante con la finalidad de obtener una percepción por parte de los pacientes y el personal de salud respecto a aspectos importantes en

razón de la gobernanza institucional en el servicio de salud y los puntos de vista de estos respecto a la implementación de la gobernanza de las TIC en favor de la atención médica en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, obteniendo de esta forma información relacionada al tema de investigación que dé respuesta al problema de investigación, permitiendo cumplir con los objetivos. La tabla 1 permite mostrar las variables a considerar.

A partir del basamento conceptual, se muestra en la tabla 3, la vinculación de los conceptos con las fases del análisis documental. Veamos.

Tabla 3. Vinculación de los conceptos con las fases del análisis documental

Temáticas abordadas desde lo documental	Fase del análisis documental en la cual se aplican	Finalidad de uso
Gobernanza institucional	1.- Durante todo el proceso.	Identificar los componentes de la gobernanza institucional
TICS	2.- Lectura de documentos que le sustentan	Contextualizar las TICS en la gestión hospitalaria
Atención médica	3.- Interpretación del contenido discursivo. 4.- Generación de los productos resultantes del análisis documental (creación de documentos con valor agregado)	1.- Identificar las características del servicio de salud pública 2.- Interpretar el proceso de gestión de la gobernanza institucional ante la gestión hospitalaria
	5.- Interpretación del contenido discursivo.	Comprender el contenido discursivo y su relación con los factores que intervienen en su estructuración

Fuente: Chinga-Buitrón & Bermeo-Valencia (2024). A partir de la propuesta de Vegas-Meléndez (2013).



En la tabla 4, se muestra parte de los hallazgos que emergen desde la triangulación teórica y posterior categorización de datos.

Tabla 4. Hallazgos emergentes

Descriptores presentes	Nuevos conceptos	Subcategorías	Categoría Central
Principios de la gobernanza	Participación	Gobernanza institucional	Gobernanza para la salud
Información de fácil acceso	Transparencia		
Marco Jurídico y normativas vinculadas al uso de las TICs	Rendición de cuentas		
Colaboración e innovación pública ciudadana	Servicios en Línea		
Rendición de cuentas públicas	Capital humano		
Datos abiertos	Infraestructura	Gobernanza Digital	
Transparencia y Acceso a la Información Pública	E-participación		
	Estado abierto		

Fuente: Chinga-Buitrón & Bermeo-Valencia (2024). A partir de la propuesta de Vegas-Meléndez (2013).

4. Conclusiones

Sin lugar a dudas la gobernanza institucional como eje estratégico en los servicios de salud es la clave de la correcta práctica y acceso al servicio de salud a través de la gestión pública del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, garantizando los procesos y políticas públicas implementadas, sin embargo, esta políticas y esta gobernanza no es suficiente, de acuerdo a la observación directa y el análisis documental podemos evidenciar que el avance tecnológico es inminente y por ello es necesario

evolucionar en razón de esto, por esta razón la gobernanza también debe evolucionar en pro de la mejora de la gestión o servicio público, sobre todo en la gobernanza institucional enfocada en el liderazgo dentro de la institución y las mejoras eficientes dentro de esta.

En razón de lo mencionado, a través de la investigación se pudo diagnosticar la implementación de las TIC y la gobernanza de estas en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, es necesaria para mejorar el servicio de salud o cualquier gestión pública, garantizando así el fácil

acceso a esta, la atención inmediata y además garantizando la participación ciudadana en su gestión respecto a su salud, además de que esto fomenta la transparencia y credibilidad en el sistema de salud para los ciudadanos en razón de la ética institucional que es parte de la gobernanza como tal, fomentando al mismo tiempo la mejora continua en la mejora de los procesos desarrollados en la gestión pública.

La gobernabilidad sin lugar a dudas es un aspecto importante, en donde se desarrollan desde la comunicación interna hasta la participación de los ciudadanos, buscando un trato equitativo de acceso a la salud a través de las gestión y las políticas públicas, por ello se considera importante el implementar políticas públicas relacionadas a la implementación de las TIC en el servicio de salud, además de adentrarnos en esa gobernanza de las TIC o gobernanza digital, que no se ve tan arraigada a nuestro sistema, en pro de la mejora de los servicios públicos, sobre todo de uno tan importante como la salud.

Bibliografía

- Álvarez-Gayou, J. (2018). Métodos básicos en la investigación cualitativa, la observación. XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/view/2528>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (6ta ed.). Sexta edición ampliada y corregida. ISBN: 980-07-8529-9. Editorial EPISTEME, C.A. Recuperado de: https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Barraza, C. (2018). Manual para la Presentación de Referencias Bibliográficas de Documentos impresos y electrónicos. 15.
- Damiani, L.F. (2009). Epistemología y ciencia en la modernidad. Universidad Central de Venezuela. Ediciones de la Biblioteca-EBUC, ediciones FACES-UCV.
- Denzin, N.K. (1970). Sociological Methods: a Source Book. Aldine Publishing Company.
- Donolo, D. S (2009). Triangulación: Procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación. Revista Digital Universitaria, 10 (8).



- Recuperado de:
<http://www.revista.unam.mx/vol.10/num8/art53/art53.pdf>
- Elliott, J. (1996). La investigación acción en educación. Madrid: Morata.
- Ecuador, (2024-2025). Quito.
- Guerrero-Dávila, G. (2015). Metodología de la investigación. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/40363?page=20>.
- Hernández-Sampieri R. (2017). Metodología de la Investigación. 7ma. Edición. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Matos, Y., & Pasek, E. (2008). La observación, discusión y demostración: técnicas de investigación en el aula. Laurus: Revista de educación, 42.
- Máxima Uriarte, J. (2020). Investigaciones documentales, definición y características. Enciclopedia Delaware humanidades. Recuperado de: <http://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/>
- Páramo, P. (2008). La investigación en las ciencias sociales. Técnicas de recolección de información. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: <https://unilibros.co/gpd-la-investigacion-en-ciencias-sociales-tecnicas-de-recoleccion-de-informacion.html>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. (2022). Objetivos del milenio. Obtenido de https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/democratic_governance/america-latina-y-el-caribe--gobernanza-efectiva--mas-alla-de-la-.html
- Rojas Silva, J. A. (2019). Método fenomenológico hermenéutico.
- Vegas Meléndez, H. (2013). Investigación cualitativa para el abordaje de la gestión pública local. Revista Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 6, N.º 11, 7.
- Vegas-Meléndez, H. (2015). Gestión pública local, gobernanza y participación: una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela. Tesis Doctoral. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2119/hvegas.pdf?sequence=1>