

Gestión de la información y comunicación para un hospital público del Perú
Information and communication management for a public hospital in Peru

Autores

Karla Andrea Santellán Pinedo. <http://orcid.org/0000-0002-3917-7044>
Universidad César Vallejo, San Martín, Perú.
kaspi237@hotmail.com

Gabriela del Pilar Palomino Alvarado. <http://orcid.org/0000-0002-2126-2769>
Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Perú.
dpalominoal@ucvvirtual.edu.pe

Karl Whittembury García. <http://orcid.org/0000-0002-9958-8363>
Universidad César Vallejo, San Martín, Perú.
karlwhittembury@unsm.edu.pe

Fecha de recibido: 2022-02-18
Fecha de aceptado para publicación: 2022-11-29
Fecha de publicación: 2022-12-31



Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer un modelo de gestión de la información y comunicación (GIC) para un hospital público del Perú; siendo un estudio de tipo aplicada y diseño no experimental, con una muestra de estudio conformada por 33 jefes de área y 91 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, siendo conformada por 55 ítems. El estudio concluyó que, la gestión de la información y comunicación en dicha institución viene siendo gestionada de manera deficiente, esto debido a que no se hace un buen manejo de las herramientas para el soporte de la GIC, por lo que la información es no es plenamente confiable, oportuna, completa, pertinente, ni muy útil. Partiendo de los nudos críticos identificados, se ha diseñado un Modelo de GIC que toma en cuenta 3 elementos clave planteados por Muñoz et al. (2020), los cuales son los aspectos relacionados con las tecnologías, los procesos y el talento humano. Por último, a través del criterio de 5 expertos se



ha determinado que la propuesta es válida y viable para ser aplicada, pues se ha logrado una concordancia del 98.26%.

Palabras clave: Comunicación; gestión; información; salud; servicio público.

Abstract

The main objective of this research was to propose an information and communication management model (GIC) for a public hospital in Peru; being a study of applied type and non-experimental design, with a study sample made up of 33 area heads and 91 collaborators. For data collection, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument, being made up of 55 items. The study concluded that the management of information and communication in said institution has been managed poorly, this is due to the fact that the tools for the support of the GIC are not well managed, so the information is not fully reliable, timely, complete, relevant, not very useful. Starting from the critical nodes identified, a GIC Model has been designed that takes into account 3 key elements proposed by Muñoz et al. (2020), which are the aspects related to technologies, processes and human talent. Finally, through the criteria of 5 experts, it has been determined that the proposal is valid and viable to be applied, since a concordance of 98.26% has been achieved.

Keywords: Communication; management; information; health; public service.

Introducción

En el mundo, los niveles de competitividad y los altos requerimientos de un mundo cada vez más globalizado, exige a todos el uso obligatorio de herramientas de gestión que les permitan manejar grandes cantidades de información, para de este modo ser más competentes y eficientes en su labor. Ante ello, Hernández-Gracia et al. (2019) explican que en la actualidad existe una brecha digital que limita o dificulta el desarrollo de las organizaciones, así como del personal que hace uso de las tecnologías de información y comunicación, pues independientemente del país, región o institución, esta brecha se ha generado debido a la falta de capacitación en el uso de sistemas informáticos, generado también por la resistencia al cambio, lo cual viene dificultando la generación de conocimiento en cuanto al uso de las TIC.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016), los países que la conforman se encuentran en vías de desarrollo; sin embargo, muchas organizaciones no cuentan con sistemas que les permitan gestionar de manera eficiente su información y optimizar la comunicación interna, debido al poco acceso que estos tienen. Pues ha sido evidente la escasez de recursos en infraestructura tecnológica, la falta de políticas sanitarias, el rechazo de los profesionales para adaptarse al cambio, entre otros, que ha generado actualmente la pandemia por Covid-19, dificultando aún más el eficiente servicio de salud en los hospitales de América Latina, pues la desigualdad es notable el acceso a los servicios de salud (Graf, 2020; Alexandre-Benavent et al., 2020).

En el Perú desde el año 2018, en el que se aprobó la ley de gobierno digital, este ha venido implementándose de manera lenta en el ámbito de la salud (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Este problema se ha puesto en evidencia con la crisis generada por la pandemia Covid-19, pues ha ocasionado que las instituciones públicas y en especial las de salud revelen su cruda realidad para responder y contrarrestar los estragos de esta enfermedad. Respecto a ello, Maguiña (2020), precisa que durante este año ha sido evidente la desactualización de muchos hospitales, la carencia de materiales, herramientas para la gestión de la información y comunicación, de laboratorios, equipamiento de bioseguridad, camas y ventiladores.

Así también en los hospitales públicos de nuestro país, la población presenta elevados niveles de descontentos con los distintos servicios de salud, 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 el personal tenga sobrecarga laboral, sobre todo, de la gran cantidad de data a manejar en todas las áreas, quedándose incluso fuera de horario, todo esto debido a que la institución no cuenta actualmente con un modelo de gestión de la información y comunicación eficiente, que le permita organizar cada uno de los procesos (Tuesta, 2018).

Por lo tanto, ante la carencia expuesta anteriormente, se estableció como objetivo principal proponer un modelo de gestión de la información y comunicación para un hospital público del Perú.

Por otro lado, es importante precisar que el estudio se respalda en investigaciones internacionales, como el de Plazzotta et al. (2015) quienes explican que el marco conceptual aplicado consta de ocho dimensiones interconectadas, hardware y software (este permitió la primera versión de la HCE ceda la solicitud electrónica, los estados del pedido y la recepción de



resultados), contenido clínico (se concibió una intranet institucional como portal de acceso a todos los sistemas como noticias, correos y sugerencias), gente (se formalizaron los canales de capacitación de los usuarios a través de las tics), comunicación y procesos (se buscó crear nuevos canales de comunicación de sistema y organización, como consecuencia de la implementación de un SIS), políticas organizacionales internas, regulaciones (se plasmó un marco legal, privativamente para la validez de la HCE), monitoreo y medición (en esta etapa permitirá la constante supervisión de los sistemas empleados en la institución).

Así también, Espinoza y Espinoza (2019) a través de su investigación explican que el tipo de comunicación empleado en las empresas es el formal e informal, siendo el tipo ascendente el que cumple con las expectativas dentro de las actividades, el cual representa el 70% de los trabajadores a veces traspasan el orden jerárquico de comunicación y se dirigen directamente a conversar sobre sus inquietudes con el jefe. Asimismo, se logró identificar que las herramientas más utilizadas para una correcta comunicación dentro de una organización son los tableros de anuncios y conversaciones, por último, para un público reducido recurren a las reuniones como mecanismo buscando lograr un buen ambiente laboral.

Por su parte, Correa y Diaz (2018) exponen que, existe una relación directa entre la capacidad de la tecnología de la información y el desempeño organizacional; es así que los mecanismos mayormente utilizados fueron los tableros de anuncios, pues permite informar al personal de forma correcta, además el correo electrónico es la herramienta tecnológica más efectiva, pues permite al personal tener un mayor alcance de la información organizacional.

Asimismo, Baba et al. (2018) entre sus conclusiones explican que la institución cuenta con equipamiento y máquinas tecnológicas para el trabajo de las secretarías; sin embargo, éstas solo son utilizadas en las oficinas principales, por lo que, muchas de las áreas carecen de ella. Por otro lado, la institución emplea el buzón de sugerencias como mecanismo para conseguir una adecuada comunicación, pues este permite al personal dar su opinión o punto de vista con respecto a un tema en particular.

Asimismo, se analizaron diversas investigaciones desarrolladas en el ámbito nacional, como el de Charry (2018) pues expone que, la institución no maneja adecuadamente las herramientas de comunicación, como es el caso del manual de bienvenida, pues no está actualizada, además la información descrita en dicho documento no es clara, lo que confunde la personal que recién ingresa a laboral. Por otro lado, se identificó que se maneja una comunicación descendente,

pues el personal solo puede recibir indicaciones respecto a una tarea y las normas e ideales de organización.

Además, Atarama-Rojas y Vega-Foelsche (2020) explican que, las universidades diversifican la divulgación de información, además, los tabloneros de anuncios son los mecanismos que han favorecido la comunicación, pues permite transmitir una información oportuna y detallada al personal. Las reuniones se han convertido en un mecanismo trascendental en la institución, ya que facilitan interacción entre los miembros y el manejo de la información; finalmente la comunicación que se desarrolla en la institución se caracteriza por ser oportuna, ya que los mecanismos empleados y las herramientas aplicadas facilitan que el mensaje llegue correctamente.

Como parte de la investigación, es importante considerar las teorías relacionadas al tema, es así, que se abordó bases teóricas relacionadas con la gestión de información y comunicación, el cual es definido por Muñoz et al. (2020), como la explotación de información para el logro de objetivos institucionales, considerando desde la indagación, procesamiento, análisis y difusión de la misma.

Por su parte, Rodríguez y Del Pino (2017), señalan 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. Al mismo tiempo, 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, puesto que acelera los intercambios, apoya la colaboración, supervisa las acciones, realiza un examen relacionado con el dinero y articula la constante evolución del sistema.

Para Yu (2020), resulta indispensable identificar nuevas modalidades de organización que permitan gestionar la información en las instituciones, pues su objetivo es crear conocimiento a base de la información y transformarlas en una ventaja razonable y cuantificable. Por su parte, Baharun et al. (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 conforme a los conocimientos, se logrará excelentes resultados en poco tiempo.



En tanto, Roy et al. (2017), señalan que la efectividad de la gestión de información y comunicación dependerá en gran parte de diversos 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 (He, 2019; Graf, 2020). 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 (Muñoz et al., 2020; Martín-Fumadó et al., 2019).

La creación de un modelo de gestión de información y comunicación (GIC) abarca muchas áreas, las cuales deberán de saber coordinar y adecuar sus procesos a un solo estándar que permita la unión de todos ello a un solo estándar manejado por uno o más sistemas informáticos (Salas et al., 2020; He, 2019).

Para la elaboración del modelo de gestión de la información y comunicación a proponer, se hará uso de criterios establecidos por Plazzotta et al. (2015) en su investigación “Sistemas de Información en Salud: Integrando datos clínicos en diferentes escenarios y usuarios” mediante el cual se establecieron los indicadores para la dimensión soporte, mientras que los indicadores de la dimensión características, se tomara en cuenta los criterios establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MITIC) en un artículo de su página web oficial, denominado “gestión de la información”.

Para la primera dimensión denominada soporte, se tomaron como indicadores a los aspectos relacionados con el Hardware, software e Infraestructura necesaria para el manejo y transmisión de la información dentro de la institución; las Herramientas institucionales utilizadas para comunicar la información a los demás miembros del equipo, los aspectos relacionados con la comunicación y procesos para la misma; los aspectos relacionados con seguridad manejados por la institución en materia de información; la capacitación del personal en materia de información; la gestión del contenido clínico (data), la interfaz humano – computadora y las regulaciones que afectan la información (Plazzotta et al., 2015).

En el caso de la dimensión características, se tomaron como indicadores a aspectos relacionados con las características básicas que toda información debe de poseer como

confiabilidad (la ausencia de errores y de desarrollar una función específica); oportunidad (llegar en el momento justo cuando se necesita y que permite cumplir con los tiempos planteados); completitud (la información de ser siempre completa a fin de transmitir el mensaje tal cual se desea); pertinencia (cualidad de la información de identificarse o tener conexión con la necesidad a cumplir) y utilidad (cualidad de la información de servir o de ser aprovechada para una acción específica) (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de Colombia, 2018).

Metodología

La presente investigación fue de tipo aplicada, según el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) este tipo de investigaciones buscó la resolución de problemas a partir de un agente de cambio, es decir, la aplicación de una variable que pueda mejorar el desarrollo de otra variable. Al mismo tiempo, fue manejado bajo un diseño no experimental, puesto que las variables fueron evaluadas tal y como se desarrollan en un momento dado, esto para identificar la problemática existente en la actualidad, además fue de corte transversal, por lo que, se realizó la evaluación de las variables una única vez (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La población estuvo conformada por todos los jefes de área y colaboradores de un hospital público de Perú, es decir, 33 gestores y 91 colaboradores que han prestados sus servicios profesionales durante el 2021. Por lo tanto, la muestra fue considerada a la totalidad de la población, siendo seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para la recolección de datos se ha tomado como técnica la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario de preguntas, formuladas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable gestión de la información y comunicación establecidos por Plazzotta et al. (2015) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MINTIC, 2018). El cuestionario estuvo conformado por 55 ítems que poseen una escala nominal con opciones de respuesta estilo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo). El instrumento fue validado por el juicio de 5 expertos, quienes lograron validar el cuestionario con un promedio de validez de 4.6, determinándose que es factible para su aplicación. Además, se realizó el análisis de fiabilidad de los datos, obteniendo como resultados un Alfa de Cronbach de 0.956 determinándose que los datos son confiables para ser procesados.



Resultados y discusión

Tras analizar los resultados obtenidos de la gestión de la información y comunicación de un hospital público de Perú, en la figura 1, se logró identificar que todos los indicadores de soporte se vienen manejando de forma regular, excepto las herramientas que mantienen un comportamiento deficiente 58%, evidenciando que la institución no cuenta con un plan para la gestión y de contingencia informático que esté debidamente socializado entre los colaboradores.

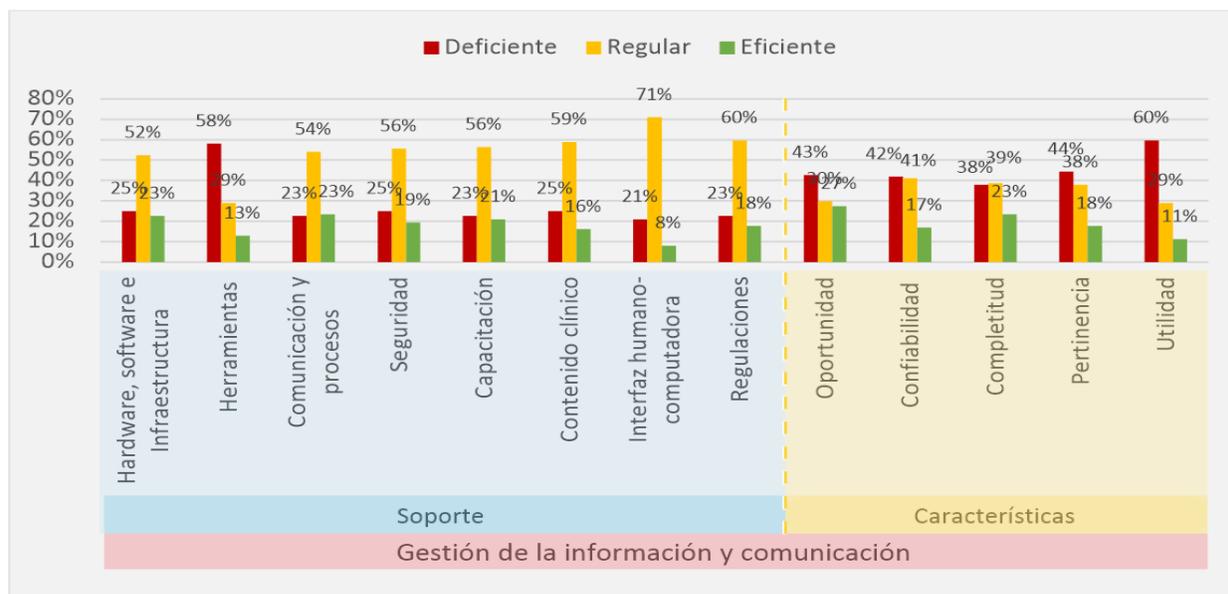


Figura 1. Nudos críticos que dificultan la adecuada gestión de la información y comunicación.

Por otro lado, los indicadores calificados como regular, presenta deficiencias que deben mejorarse, como es el caso del Hardware, software e infraestructura 52%, pues los equipos de cómputo no reciben el correcto mantenimiento ni poseen las adecuadas características. Así también la comunicación y procesos son calificados como regular 54%, ello debido a los problemas relacionados a la poca coordinación con la dirección de la institución, asimismo sentido la seguridad y la capacitación se viene desarrollando de forma regular 56%, pues no cuenta con sistemas que protejan la información de las computadoras, sumado a la falta de capacitación al personal sobre el manejo de las misma.

Por su parte el contenido clínico también obtuvo un resultado regular 59%, lo mismo que el interfaz humano – computadora 71%, y la regulación 60%, ya que no cuentan con políticas que regulen el acceso y sancionen el mal manejo de la información. Como consecuencia de la mala

gestión del soporte, la información que llega a las áreas no es oportuna (43% deficiente), confiable (42% deficiente), completa (39% regular), pertinente (44% deficiente), útil (60%).



Figura 2. Modelo de gestión de la información y comunicación para un hospital público de Perú.

Ha sido fundamental identificar nudos críticos que dificultan la adecuada gestión de la información y comunicación existente, pues se parte de ella para fortalecer los procesos y lograr los resultados esperados de la gestión. Por lo tanto, el modelo ha tomado en cuenta 3 elementos clave planteados por Muñoz et al. (2020), los cuales son los aspectos relacionados con las tecnologías para el manejo de información y comunicación, los procesos existentes para la GIC y el talento humano encargado de la gestión de las tecnologías y los procesos.

En cuanto a las tecnologías, hoy en día el sector salud a nivel nacional, se encuentra en pleno proceso de transformación digital a través de la identificación y adopción de soluciones digitales tales como la historia clínica electrónica, la telesalud y todas sus formas, citas médicas en línea, receta electrónica. Por otro lado, respecto al talento humano, este aspecto se fundamenta la Ley N°1164 (2007), la cual establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos. Respecto procesos este



componente se sustentan en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP (2018), referente a la la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la cual dispone que las entidades de la administración pública que cuenten con disposiciones normativas internas que establezcan criterios y reglas para la implementación de la gestión por procesos en sus entidades deberán adecuarse a lo dispuesto en la Norma Técnica aprobada.

Por último, de acuerdo con la validación de los cinco expertos se obtuvo un promedio de 44.22, determinando de este modo que la propuesta es válida y viable para ser aplicada en un 98.26%.

Tras el análisis de los resultados, se ha logrado caracterizar la gestión de información y comunicación, la cual viene presentando ciertas deficiencias según la percepción de los jefes y colaboradores de dicha institución. La gestión del soporte de dicha institución es regular, debido que, los equipos de cómputo cumplen con los requisitos de velocidad, software y almacenamiento. Aspecto que coincide con lo obtenido por Baba et al. (2018) predominan que, la institución Politécnica de Bolgatanga cuenta con equipamiento y maquinas tecnológicas para el trabajo de las secretarías, sin embargo, estas solo son utilizadas en las oficinas principales, por lo que, muchas de las áreas carecen de ella.

Esto nos muestra la importancia que las tecnologías de la información y comunicación representan para una eficiente gestión de la información y comunicación pues el eficiente estado, mantenimiento y monitoreo de estas no solo tiene efecto en el buen manejo de la información y una buena comunicación, sino que en algunos casos puede representar la diferencia entre la vida y la muerte de los pacientes atendidos.

Asimismo, la institución gestiona de manera deficiente las herramientas para el soporte, ello debido a que no cuenta con un plan operativo ni de contingencia informático que este socializado entre todos los colaboradores, como también, la comunicación y sus procesos se vienen gestionando de manera regular, ya que los canales de comunicación no están implementados de manera adecuada. Estos resultados son respaldados por Charry (2018), quienes refieren que, la institución no maneja adecuadamente las herramientas de comunicación, como es el caso del manual de bienvenida. De igual forma, Espinoza y Espinoza (2019) identifico que, el 70% de trabajadores señalan que existe una comunicación ascendente, pues su participación es activa, tanto así que a veces traspasan el orden jerárquico de comunicación y se dirigen directamente a conversar sobre sus inquietudes con el jefe.

Al mismo tiempo, los jefes y colaboradores concuerdan que la seguridad es regular, debido que los equipos de computo no cuentan con seguridad que eviten extraer información y las contraseñas son conocidas por varias personas; de igual modo, no se encuentran capacitados para el manejo de los equipos diariamente; también no cuentan con un protocolo de transferencia de archivos FTP y no todas las áreas cuentan con copias de seguridad; del mismo modo, las regulaciones usadas por la institución no son muy adecuadas, ya que no cuenta con políticas y normativas que regulen el acceso ni sancionen el mal uso de la información.

Respecto a ello, Plazzotta et al. (2015), diseñó un sistema especializado para el manejo seguro de la información del usuario y un laboratorio de usabilidad que rediseñó íntegramente la HCE con una única interfaz para todos los ámbitos asistenciales a fin de lograr mayores niveles de seguridad. Todo ello demuestra la importancia de la seguridad como ente rector de la gestión de la información de los pacientes, pues en muchos de los casos la información manejada es de carácter privado y sensible a la que solo deberían de tener acceso los mismos pacientes y el especialista designado.

Respecto a las herramientas TIC más utilizadas se muestra que, el medio más utilizado para comunicar es el correo electrónico, la red social interna, asimismo, hacen uso de la intranet y se valen en menor medida de los tableros de anuncios. Ante lo expuesto Correa y Diaz (2018) concluyó que, los mecanismos mayormente utilizados fueron los tableros de anuncios, pues permite informar al personal de forma correcta, además el correo electrónico es la herramienta tecnológica más efectiva, pues permite al personal tener un mayor alcance de la información organizacional.

Conclusiones

Se planteó un modelo de gestión de la información establecido por la teoría de Muñoz et al. (2020), el cual está orientada a mejorar la productividad laboral de los trabajadores, estando a disposición de la dirección para su aplicación. La gestión de información y comunicación es regular, debido que la dimensión soporte se vienen manejando de forma regular, sin embargo, las herramientas mantienen un comportamiento deficiente, asimismo todos los indicadores de características obtuvieron una calificación deficiente.



El modelo fue validado en función de los criterios de concepción teórica, concepción estructural, orden de las etapas, calidad y precisión del tratamiento metodológico, precisión de los indicadores, satisfacción práctica, correspondencia de las actividades, contribución a la institución y contribución al conocimiento; siendo este aprobado por unanimidad, pues los 5 especialistas, otorgándole un puntaje promedio de 44.22, lo que representa un porcentaje del 98.26% de concordación con su viabilidad.

Referencias

- Aleixandre-Benavent, R., Castelló-Cogollos, L., y Valderrama-Zurián, J.-C. (2020). Información y comunicación durante los primeros meses de Covid-19. Infodemia, desinformación y papel de los profesionales de la información. *Profesional de La Información*, 29(4), 1–17. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08>
- Atarama-Rojas, T., y Vega-Foelsche, D. (2020). Comunicación corporativa y branded content en Facebook: un estudio de las cuentas oficiales de las universidades peruanas. *Revista de Comunicacion*, 19(1), 37–53. <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A3>
- Baba, A., Aburiya, D., & Azeesi, R. (2018). Assessing the Impact on the Job of Secretaries on the Use of Information Communication Technology in Public Institutions: The Case of Bolgatanga Polytechnic. *An International Peer-Reviewed Journal* , 44, 1–7. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JCSD/article/view/45040/46482>
- Baharun, H., Hefniy, Fauzi, A., Faridy, y Fatmasari, R. (2018). National assessment management based on information and communication technology and its effect on emotional intelligence learners. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175(1), 89–93. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012225>
- Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 499–510. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2016). *Estado de la banda ancha en*



América Latina y el Caribe 2016.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40528/6/S1601049_es.pdf

Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.*

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Correa, M., y Diaz, B. (2018). Capacidad en tecnologías de la información y desempeño organizacional: un estudio en el contexto colombiano. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 28(69), 99–115. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71>

Decreto Legislativo N° 1412. (2018). Ley de Gobierno Digital.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Espinoza, M. A., y Espinoza, M. D. (2019). La comunicación en los proyectos empresariales, tipos y medios utilizados: Revisión bibliográfica. *VII Congreso Científico Internacional TUS 2019*, Guayaquil, Ecuador. <https://n9.cl/3fq8u>

Graf, C. (2020). Tecnologías de información y comunicación (TICs). Primer paso para la implementación de TeleSalud y Telemedicina. *Revista Paraguaya de Reumatología*, 6(1), 1–4. <https://doi.org/10.18004/rpr/2020.06.01.1-4>.

He, D. (2019). Design and Implementation of Resource Information Management Based on B/S Structure. *Journal of Physics: Conference Series*, 1345(5), 1–5.

<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1345/5/052028>

Hernández-Gracia, J. F., Avendaño-Hernández, V., y Buitrón-Ramírez, H. A. (2019). Las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Brecha Digital: Una nueva forma de exclusión social. *Boletín Científico de La Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 11, 32–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v6i11>

Hernandez-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education

ley N°1164. (2007). Disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf

Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 8–10. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>

Martin-Fumadó, C., Morlans, M., Torralba, F. y Arimany-Manso, J. (2019). La comunicación del



- error médico. Consecuencias éticas y médico-legales. *Medicina Clínica*, 152(5), 195–199. <https://doi.org/10.1016/j.medcle.2018.07.019>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MINTIC]. (2018). *Gestión de información*. 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. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.03.003>
- Norma Técnica N° 001-2018-SGP (2018, 27 de diciembre). Resolución de Secretaría de Gestión Pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Plazzotta, F., Luna, D., y De Quirós, F. G. (2015). Sistemas de información en salud: integrando datos clínicos en diferentes escenarios y usuarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 343. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2015.322.1630>
- 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, 3–31. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc02317.pdf>
- Roy, M.-C., Roy, M.-J., & Bouchard, L. (2017). Improving Board Knowledge with Information and Communication Technologies. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 15(4), 215. <https://academic-publishing.org/index.php/ejkm/article/view/1109>
- Salas, B., Ocaña-Fernández, Y., Nieto-Gamboa, J., Alarcón, M. A., Luy-Montejo, C., & Núñez, L. A. (2020). Communicative Skills as a Result of Successful Intelligence. *Review Article Psychology and Education*, 57(1), 62–69. www.psychologyandeducation.net
- Tuesta, J. R. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 18(2), 413–420. <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>
- Yu, M. (2020). Standardization Construction of Fire Information Communication Operation and Management Based on Remote Communication. *Journal of Physics: Conference Series*, 1570(1), 89–93. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1570/1/012048>