

CONTROL INTERNO: UNA MIRADA DESDE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD JIPIJAPA

INTERNAL CONTROL: A VIEW FROM TECHNOLOGICAL MANAGEMENT IN THE JIPIJAPA HEALTH CENTER

William Patricio Proaño Ponce ^{1*}

¹ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>. Correo: william.ponce@unesum.edu.ec

Alex Ricardo Sánchez Carvajal ²

² Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2523-5053>. Correo: sanchez-alex0941@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: william.ponce@unesum.edu.ec

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la influencia de las normas de control interno, establecidas por la Contraloría General del Estado, en la gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Centro de Salud 13D03 Jipijapa-Puerto López. A través de una metodología cuantitativa descriptiva, se aplicó una entrevista y una lista de verificación al jefe del departamento de TIC. Los resultados evidenciaron que, si bien existen normas de control interno establecidas, su aplicación y monitoreo no son completos en el centro de salud. Esta situación genera una gestión deficiente de las TIC y un desconocimiento generalizado entre los empleados sobre los requisitos normativos. La investigación concluye que el cumplimiento de las normas de control interno es esencial para garantizar una gestión eficaz y segura de las TIC en el sector público. Se recomienda fortalecer los mecanismos de control, implementar programas de capacitación y sensibilización para el personal, y promover una cultura de cumplimiento.

Palabras clave: administración; procesos; salud; COBIT

Abstract

This study set out to assess how the Office of the Comptroller General of the State's internal control standards affected the way information and communication technologies (ICT) were managed at the 13D03 Jipijapa-Puerto López Health Center. The head of the ICT department was subjected to an interview and a checklist

using a quantitative descriptive technique. The results showed that, although there are established internal control standards, their application and monitoring are not complete in the health center. This situation leads to poor ICT management and widespread ignorance among employees about regulatory requirements. The research concludes that compliance with internal control standards is essential to ensure effective and secure management of ICT in the public sector. It is recommended to strengthen control mechanisms, implement training and awareness programs for staff, and promote a culture of regulatory compliance in the health center.

Keywords: management; processes; health; COBIT

Fecha de recibido: 23/06/2024

Fecha de aceptado: 25/08/2024

Fecha de publicado: 03/09/2024

Introducción

Las normas de control interno son un conjunto de principios, métodos y procedimientos que una organización establece para garantizar la protección de sus activos, la fiabilidad de su información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones, y la consecución de sus objetivos por lo que son las reglas del juego que una empresa establece para asegurar que todo funcione de manera eficiente ya que son útiles en la prevención de fraudes y errores porque ayudan a detectar y corregir a tiempo cualquier desviación de los procesos dentro de la empresa estableciendo mecanismos de vigilancia y control, las empresas minimizan la probabilidad de fraudes, errores y pérdidas financieras Mosquera (2021)

Además, el control interno contribuye significativamente a la eficiencia operativa de las empresas según Castillo (2023) ya que al optimizar los procesos, eliminar actividades innecesarias y establecer flujos de trabajo claros, se reducen costos y se agiliza la toma de decisiones, pues un sistema de control interno bien diseñado permite identificar y corregir las ineficiencias, maximizando así el uso de los recursos disponibles. Otro aspecto fundamental del control interno es su papel en el cumplimiento legal y regulatorio porque las empresas están sujetas a una amplia gama de leyes y normas que rigen sus operaciones, por lo tanto el control interno asegura que la organización cumpla con todas estas obligaciones, evitando sanciones y multas que podrían poner en riesgo su sostenibilidad.

El control interno evoluciona desde Fray Lucas Pacciolicrea al partir de la creación de las partidas internas en 1497 siendo estos uno de los primeros sistemas de control se, que permitió registrar las transacciones de manera más precisa y transparente, luego el enfoque en la contabilidad pasó a centrarse en los aspectos contables y financieros de la organización. Luego en 1886 Henry Metcalfe aporta el uso de los organigramas el cual detalla quién tiene autoridad sobre qué áreas y quién reporta a quién evitando confusiones y duplicidades de funciones, lo cual es esencial para un control interno efectivo, además que al visualizar la estructura, se pueden identificar los puntos clave donde se deben establecer controles para garantizar la integridad de los procesos. A mediados de los años 80, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la

Comisión de Treadway (COSO) publicó un informe que definió un marco integral para el control interno, abarcando no solo los aspectos contables, sino también los operativos y de cumplimiento. Luego COSO publicó el marco de Gestión de Riesgos Empresarial (ERM), y ahora en la era digital donde la creciente amenaza de los ciberataques ha llevado a la necesidad de fortalecer los controles internos en el ámbito de la seguridad de la información se desarrolló el marco COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) siendo este un marco de trabajo reconocido a nivel internacional que proporciona una guía completa para el gobierno y la gestión de las tecnologías de la información en una organización. Cruz (2021).

El control interno se divide en 5 componentes como se muestra en la tabla 1 teniendo su origen en la gestión empresarial y administrativa los cuales son: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, comunicación y monitoreo.

Tabla 1. Componentes del control interno.

Componente	Descripción
Ambiente de control	El ambiente de control es el conjunto de factores culturales, estructurales y de gestión que influyen en el comportamiento de los empleados y en la eficacia del sistema de control interno de una organización.
Evaluación de riesgo	La evaluación de riesgo es un proceso sistemático que consiste en identificar, analizar y evaluar los peligros y riesgos presentes en una determinada actividad, situación o entorno.
Actividades de control	Las actividades de control son las acciones y procesos específicos que se llevan a cabo dentro de una organización para asegurar y garantizar que los procesos se realicen de acuerdo a lo planificado.
Comunicación	La información debe estar disponible para respaldar la toma de decisiones en todos los niveles de la organización, y la comunicación debe fluir en todos los niveles de la organización, ya que esto implica compartir información sobre los objetivos, políticas, procedimientos y responsabilidades del control interno.
Monitoreo	El monitoreo se refiere a un proceso continuo de evaluación para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando.

El modelo COBIT, es un marco de referencia internacionalmente reconocido que proporciona una guía completa para la gestión y control de la información y la tecnología el cual fue desarrollado por ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*). COBIT ofrece un conjunto de buenas prácticas y objetivos de control que permiten a las organizaciones alinear sus procesos de TI con los objetivos estratégicos del negocio ya que a largo de los años (Muhammad Ikhsan, 2021). Los principios básicos del COBIT se muestran en la figura 1:

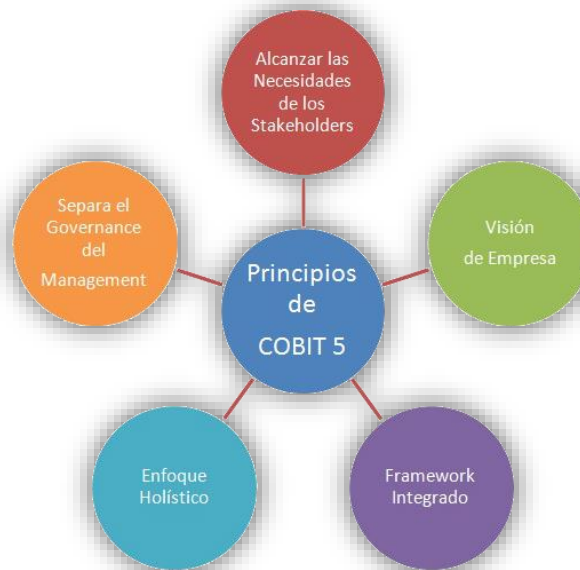


Figura 1. Principios básicos del COBIT.

Fuente: (Gonzalez, 2013).

Las tecnologías de la información (TI) se refieren al conjunto de herramientas y procesos que permiten la creación, almacenamiento, procesamiento, transmisión y distribución de información y el término TI engloba una amplia gama de elementos, desde hardware y software hasta redes de comunicación y bases de datos. Algunos ejemplos concretos incluyen:

- Hardware: Computadoras, servidores, dispositivos móviles, redes, etc.
- Software: Sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos, software de desarrollo, etc.
- Redes: Internet, intranets, extranets, redes inalámbricas, etc.
- Bases de datos: Sistemas para almacenar y gestionar grandes volúmenes de información.
- Seguridad de la información: Protección de datos y sistemas contra accesos no autorizados. (María Pastran Chirinos, 2020)

Las TI han revolucionado la forma de trabajar según Quiñones-Quñones (2021) ya que su importancia radica en la automatización de procesos ya que las TI permiten automatizar tareas repetitivas, aumentando la eficiencia y productividad además de que el acceso a la información porque facilitan el acceso a una gran cantidad de información de forma rápida y sencilla, dirigen hacia la transformación digital porque impulsan la transformación digital de las empresas y organizaciones.

Una buena gestión de las Tecnologías de la Información (TI) en un centro de salud es fundamental por múltiples razones según Espinoza de Perez (2020) que impactan directamente en la calidad de la atención al paciente, la eficiencia operativa y la seguridad de la información, además algunos de los motivos más relevantes son el acceso rápido y seguro a la información médica ya que los historiales clínicos electrónicos

permiten acceder a la información del paciente de manera rápida y segura desde cualquier lugar, facilitando diagnósticos precisos y tratamientos personalizados.

Para las entidades públicas hay una normativa que las rige en cuanto al control interno las cuales son las Normas de la Contraloría General del Estado de Ecuador que expide un conjunto de lineamientos y principios que buscan garantizar una gestión eficiente, transparente y responsable de los recursos públicos en todas las entidades del sector público ecuatoriano estableciendo los criterios y estándares que deben cumplir todas las instituciones públicas para asegurar que sus operaciones se realicen de manera legal, económica, eficiente y eficaz. Para los departamentos de TICs la Contraloría expide 17 normas que rigen las tecnologías de la información.

Materiales y métodos

La metodología que se empleó en esta investigación ha sido de carácter bibliográfica siendo recopilado información de fuentes como artículos científicos la cual sirvió de fundamento bibliográfico para los conceptos presentados dentro de este texto, se recopiló una entrevista y un checklist del proyecto de investigación normas de control interno y gestión en las tecnologías de la información y comunicación del Centro De Salud 13D03 Jipijapa-Puerto, lo cual sirvió para diagnosticar el estado de la infraestructura de las tecnologías de la información dentro del Centro de Salud 13D03 Jipijapa-Puerto López dirigido por el encargado del departamento de TICs de dicho establecimiento.

Resultados y discusión

Para la norma 410-01 Organización del departamento de Tecnología de la Información y Comunicación se estableció que el departamento está involucrado con la alta gerencia dentro del centro de salud y se garantiza la independencia del departamento de TICs el cual es enmarcado dentro de la estructura organizacional lo cual indica que el departamento tiene independencia con respecto a otras unidades siendo que este provee de los recursos tecnológicos dentro del centro de salud dando como resultado 3/3 respuestas positivas. Dentro de la norma 410-02 Comité de Tecnologías de la información y comunicación se estableció que no se ha creado un comité de las tecnologías de la información y comunicación por lo que no hay un ente dentro del centro de salud que dirija y gestione los proyectos informáticos dentro del establecimiento siendo este el único reactivo de la norma el cual fue respondido negativamente. Para (Rivera, 2018) el correcto manejo de las TICs es crucial para mejorar el la organización de toda la infraestructura informática y que se forme un comité o un segmento que maneje esta herramienta, ya que influye en el cumplimiento y la gestión organizacional. Las TIC pueden promover el desarrollo profesional u la buena organización del departamento además de proporcionar herramientas de trabajo esenciales.

En relación a la tercera norma 410-03 Segregación de funciones se constató el cumplimiento del requisito de contar con roles y responsabilidades claramente asignados para el personal de TI y los usuarios finales, lo que indica una adecuada organización de los procesos siendo que en el checklist se marcó 2/2 respuestas positivas, además de que en la cuarta norma 410-04 Plan estratégico y operativos de tecnologías de la información y comunicación se confirmó que el departamento de TI cuenta con un plan estratégico alineado con el Plan Nacional de Desarrollo y las políticas gubernamentales, el cual sirve para gestionar los recursos tecnológicos

del centro de salud y sustenta los proyectos informáticos, sección del checklist donde se marcó 3/3 respuestas positivas. Estos aspectos tienen un beneficio tremendo para la organización tal como lo detalla (Castañeda Flores, 2023) porque al segregar funciones y tener un plan permite una administración más eficiente y organizada de los recursos tecnológicos facilitando la disponibilidad de información, mejora la competencia organizacional y fomenta el uso sustentable de las TIC y agilizando los procedimientos administrativos dentro de la organización, y más aún en un centro de salud

Si bien el departamento de TI cuenta con políticas y procedimientos internos como se muestra en las norma 410-05 Políticas y procedimientos para gestionar sus recursos, la quinta norma se incumple al no establecer convenios de colaboración con otras instituciones siendo que esta falta de intercambio de información y mejores prácticas limita la innovación y eficiencia en la gestión de las TICs, dando como resultado que en el checklist se marque una respuesta positiva de 2. La sexta norma 410-06 Clasificación y arquitectura de la información no se cumple en su totalidad, ya que el departamento de TI carece de un sistema de clasificación de datos por lo que esta omisión generar retrasos en procesos que requieran información específica aunque se apliquen niveles de seguridad por lo que en el checklist en la sección de esta norma solo se marque una de dos respuestas positivas. Dentro de este marco de ideas Quizpe (2022) resalta cuán importante que las TIC tengan políticas y procedimientos al fomentan la calidad, la innovación y la competitividad en los sectores públicos, y ayudan a crear una cultura de apropiación tecnológica y de avance tecnológico.

El departamento de TI justifica, aprueba y documenta sus proyectos tecnológicos según la norma 410-07 Administración de proyectos tecnológicos y realiza análisis de riesgos, incumple la séptima norma al no contar con una metodología formal para su gestión aunque los riesgos identificados se consideran en proyectos futuros siendo que en esta sección se marcaron tres de cuatro respuestas positivas, además de que en la norma 410-08 Desarrollo, mantenimiento y adquisición de software de aplicación no se cumple en su totalidad, ya que el departamento de TI no regula los procesos de desarrollo, mantenimiento y adquisición de software, la adquisición de software no se alinea con el plan estratégico y carece de pruebas, manuales técnicos y actualizaciones, lo que dificulta la resolución de problemas por parte de los usuarios de los servicios proporcionados por el departamento de TICs del centro de salud y cuyos resultados del checklist y en específico de esta norma ninguna respuesta fue positiva. En cuanto al mantenimiento del equipo informático y sobre proyectos tecnológicos Gutierrez (2021) explica que el mantenimiento al equipo informático es importante porque permite tener un control detallado del estado de los dispositivos, evitando fallas catastróficas que puedan detener parcial o totalmente las labores de los diferentes departamentos porque nos ayuda a detectar y corregir problemas de manera eficiente, asegurando la disponibilidad y el rendimiento óptimo de los equipos críticos y no críticos y esto es esencial para evitar atrasos en reportes y actividades clave del centro de salud.

Dentro de la norma 410-09 Adquisición de infraestructura tecnológica departamento de TI define, justifica y actualiza la infraestructura tecnológica, incumple la novena norma al no incluir las adquisiciones de equipo informático en el plan estratégico siendo de que de se basa en estándares actuales. Cumple también con la décima norma 410-10 Mantenimiento, actualización y control de la infraestructura tecnológica al definir y regular los procesos de mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica, incluyendo un plan preventivo y un inventario actualizado de los activos informáticos en su totalidad según el checklist planteado. La importancia de la adquisición como lo detalla Gutierrez (2021) radica en que los dispositivos tecnológicos

pueden automatizar tareas y el mantenimiento ayuda a que este equipo se mantenga en óptimas condiciones, permitiendo así poder acceder a una gran cantidad de información de manera rápida y fácil, lo que facilita la toma de decisiones.

El departamento de TI cumple con la undécima norma 410-11 Seguridad de tecnologías de la información y duodécima norma 410-12 Plan de contingencia al garantizar el cumplimiento de las normas de protección de datos personales, propiedad intelectual y seguridad de la información, alineadas con los objetivos del centro de salud. Demuestra una sólida preparación ante emergencias al contar con un plan de contingencia que garantiza la continuidad de los servicios en caso de desastres naturales, fallos técnicos o ciberataques, teniendo así como detalla la decimotercera norma evaluaciones periódicas de la infraestructura tecnológica para asegurar que cumpla con las necesidades actuales y futuras de los usuarios, además de implementar medidas de seguridad para proteger los sistemas de información y contar con respaldos de datos y teniendo definido indicadores de desempeño para evaluar los procesos tecnológicos establecido en la norma 410-14 Monitoreo y evaluación de servicios la falta de evaluaciones periódicas y de informes detallados a la alta gerencia impide una supervisión efectiva del cumplimiento de los objetivos aunque el departamento de TI ha establecido un sólido marco normativo para la gestión de los servicios telemáticos, cumpliendo así con la decimocuarta norma garantizando una operación eficiente, segura y consistente de los sistemas, mejorando la productividad y reduciendo el riesgo de incidentes todo esto destacado por Minaya (2023).

Cumpliendo con la norma 410-15 Portal web, servicios telemáticos e intranet y la norma 410-16 Capacitaciones relacionadas a las tecnologías de la información y comunicación el departamentos de TI y Talento Humano coordinan capacitaciones en cuanto al manejo de los portales web del centro de salud para todo el personal que utiliza las tecnologías institucionales, asegurando así un uso eficiente y efectivo de los recursos tecnológicos y se ha implementado la firma electrónica para todo el personal según la norma 410-17 Firma electrónica, garantizando así la autenticidad y validez de los documentos digitales. Esta medida no solo agiliza los trámites, sino que también contribuye a la protección de los datos y a la transparencia de las operaciones cuyas bondades del manejo de las tecnologías han sido detallados por Yanez (2019).

En cuanto a la entrevista cuando se le preguntó al jefe del departamento de TICs sobre Los fundamentos y las bases de normas de control interno y la gestión de las tecnologías de la información y comunicación usados dentro del centro de salud el jefe del departamento de TICs indicó que se adhieren a las normas de control interno establecidas por la Contraloría General del Estado. Su equipo es responsable no solo de gestionar los procesos tecnológicos, sino también de proveer y mantener la infraestructura informática, incluyendo equipos, redes y conectividad a internet. A pesar de los desafíos de operar con un equipo reducido, el jefe demuestra un compromiso con la mejora continua, buscando constantemente soluciones innovadoras para optimizar los procesos y cumplir con los estándares establecidos.

El jefe del departamento de TICs afirmó también que las normas de la Contraloría General del Estado sirven como marco de referencia para el control interno de las tecnologías de la información en el centro de salud. Estas normas, según él, son adecuadas para identificar y gestionar los riesgos asociados a las TIC. Además, destacó la necesidad de actualizar el parque informático, ya que los equipos actuales, con una antigüedad de 10 años, no están al día con los últimos avances tecnológicos y se planea una renovación próxima para optimizar el rendimiento y la seguridad de los sistemas.

El jefe del departamento de TICs destacó también la importancia de las normas de control interno establecidas por la Contraloría General del Estado. Según él, este marco normativo unificado ha facilitado la gestión de las TICs en el centro de salud, al proporcionar un punto de referencia claro y evitar la necesidad de adaptar múltiples estándares.

Como parte de la implementación de estas normas, el departamento realiza un monitoreo constante del equipamiento informático para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos. A pesar de identificar algunas prácticas inseguras, como contraseñas expuestas, el jefe ha implementado programas de capacitación para concientizar al personal sobre la importancia de la seguridad informática y mitigar estos riesgos.

Conclusiones

Las normas de control interno de la Contraloría General del Estado brindan un marco beneficioso para la gestión de los procesos de TIC en el centro de salud. Las normas ayudan a identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a las TIC ya que las normas de control interno de la Contraloría General del Estado brindan un marco beneficioso para la gestión de los procesos de TIC en el centro de salud además de ayudar a identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a las TIC. El checklist reveló que el centro de salud tiene falencia en cuanto a la creación de un comité para el manejo de TICs, no promueve convenios interinstitucionales para retroalimentarse de información y tener una red de intercambio de información, no clasifica los datos mediante un proceso estandarizado, falla en cuanto a la administración de proyectos tecnológicos, no prueban los software adquiridos ni se realizan manuales de los mismos, las adquisiciones no constan en el plan estratégico del departamento, no realizan evaluaciones periódicas ni se realizan informes de los mismo por lo que se recomienda que se tome en cuenta estas falencias para mejora de la infraestructura tecnológica del centro de salud.

Por otra parte dentro de la entrevista el director del departamento de TICs resaltó que los equipos obsoletos suponen un riesgo para la seguridad y requieren actualización además detalló que el monitoreo regular es esencial para garantizar el cumplimiento de las normas y que la capacitación de los usuarios es fundamental para mitigar los riesgos de seguridad y mejorar el cumplimiento de las normas pero existen planes para mejorar la capacitación de los usuarios sobre la gestión de las TIC y las normas de control interno por lo que eso beneficiará al centro de salud en sus proceso que incluyan una infraestructura tecnológica.

Dentro de todo lo recopilado en este trabajo se recomienda que se tomen en cuenta las falencias detalladas en esta trabajo investigativo para mejoras futuras en la infraestructura del centro de salud destacando la importancia de realizar controles constantes y el uso de métodos como el COBIT para beneficio del control interno en el área informática destacando dicha metodología para trabajos futuros.

Referencias

- Castañeda Flores, W. H. (2023). *Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63908>
- Cruz, L. V. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión*, 211-230. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg>
- Cumbicos Castillo, L. O. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635-1647. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981
- Daniel Quizhpe, P. P. (2022). Incidencia de las TIC sobre la expansión económica en Ecuador: Un enfoque hacia el desarrollo sostenible. *Revista Económica*, 10(2), 96-112. doi:<https://doi.org/10.54753/rve.v10i2.1409>
- Elba Espinoza de Pérez, O. A. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/d7757bc7-8470-4136-98d3-62658162b474>
- Gonzalez, R. (10 de Febrero de 2013). *PDCA Home*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/3881/cobit-framework-para-procesos-relacionados-con-it/>
- Luis Alejandro Gutiérrez Contreras, H. J. (2021). *Soportetécnicoy mantenimiento de equiposde redes, computadoras y servidores*. La Guinea: Universidad Técnica Nacional.
- María Pastran Chirinos, N. A. (2020). En tiempos de coronavirus: Las TIC'S son una buena alternativa para la educación remota. *Revista Boletín Redipe*, 9(8), 158-165. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116140>
- Martha Margarita Minaya Macias, R. W. (2023). Normas y estándares en auditoría: una revisión de su utilidad en la seguridad informática. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(4). doi: <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i4.700>
- Mosquera, G. O. (5 de Marzo de 2021). Control Interno ERM aplicado al talento humano del sector publico en Ecuador. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 5(17), 32-39. Recuperado el 14 de Febrero de 2024, de https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1329/1/Articulo_No_2.pdf
- Muhammad Ikhsan, A. P. (2021). Systematic Literature Review on Corporate Information Technology Governance in Indonesia using Cobit 2019. *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu dan Pembelajaran Matematika dan IPA IKIP Mataram*, 354-364. doi:<https://doi.org/10.33394/j-ps.v9i2.4370>
- Nancy Vanessa Quinaluisa Morán, V. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12 (1). Recuperado el 3 de Marzo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&tlng=en
- Quiñonez-Quiñonez Gabriela, Q.-Q. V.-O.-E. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(3), 2467-2481. doi:10.23857/pc.v6i3.2524
- Rivera, W. A. (2018). Importancia del manejo de las TICs en el clima laboral y su efecto en la organización. *Revista Magazine de las Ciencias*, 3(2), 73-82.

Yánez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>