

ARTÍCULO DE REVISIÓN

Uso de plataformas para control interno en dependencias estatales de Oaxaca.

Use of platforms for internal control in state government agencies of Oaxaca

Adriana Andrea Vargas-Vez¹.

¹Dirección de Posgrado, Universidad Anáhuac de Oaxaca, México.

Historia del artículo. *Recibido: 30 de noviembre 2019; aceptado: 12 de diciembre 2019.*

*Correo electrónico de autor para correspondencia:

adrianavvez@gmail.com

Para citar este artículo (estilo APA):

Vargas A. (2019). Uso de plataformas para control interno en dependencias estatales de Oaxaca. *Transitare*, 5(1). 70-80.

Resumen

En las últimas décadas, el gobierno digital ha representado un gran avance dentro de la Administración Pública. Ha logrado disminuir la brecha existente entre el gobierno y la sociedad, mejorando procesos, trámites y la confianza de los ciudadanos. Lo investigado muestra una mejora notable en algunas áreas, pero también, la nula modernización administrativa al interior en la Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca, México, por ello se propone el uso de las Tecnologías de la Información para una comunicación interna horizontal. Los resultados ponen de manifiesto que la tecnología es útil para optimizar procesos y mejorar la comunicación.

Palabras clave: Tecnologías de la información, optimización de procesos, Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca, sistema digital, dependencias estatales, eficacia y eficiencia.

Abstract

In recent decades, the digital government has shown great progress within the Public Administration. It has managed to reduce the gap between government and society, improving processes in some areas, but also, the null administrative modernization inside the ministry of Tourism of the state of Oaxaca, Mexico, for this purpose the use of information. Technologies for a horizontal internal communication is proposed. The available results show that technology is useful for process optimization and communication improvement.

Keywords: Information technology, simplification of processes, Secretariat of Tourism of the state of Oaxaca, digital system, state dependencies, effectiveness and efficiency.

1. Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (*TIC*) han demostrado ser una herramienta básica hoy en día, miles y miles de personas hacen diariamente uso de ellas, tanto para su vida personal como para su trabajo. Se entiende por tecnologías de la información al “conjunto de dispositivos, servicios y actividades apoyadas por un equipo de cómputo, y que se basan en la transformación numérica, también llamada digital” (Vasconcelos, 2015). Así mismo, el Banco Mundial las define como el software, hardware y medios para la obtención, almacenamiento y procesamiento de la información.

En el ámbito laboral, las también llamadas *TIC* sirven de herramientas para facilitar la operación; en la administración pública, presentan una excelente oportunidad para innovar prácticas y mantener cercanía con la ciudadanía. Sin embargo, tal y como lo menciona un autor, “el protagonismo no corresponde a los recursos basados en tecnología, sino a la capacidad de las *TIC* para hacer crecer los procesos de negocio” (Miranda, 2014), entonces se puede decir que dependiendo del uso que la persona le dé a esta herramienta, se obtendrá el resultado deseable. Gracias a estas herramientas, hoy tenemos el llamado Gobierno electrónico o E- Gobierno.

El Gobierno electrónico se define como la aplicación de estas tecnologías a las actividades y operaciones del sector público. Su objetivo es incrementar la rentabilidad gubernamental, ofertando servicios al ciudadano de forma eficiente, pero sobretodo transparente.

Para lograr esta eficiencia de la cual se habla, ha sido necesario modernizar la administración pública. Dicha modernización empezó hace 30 años, pasando por tres etapas distintas, “la racionalidad burocrática, la calidad total y la interoperabilidad”, “estas etapas sirven para sostener la tesis del paso de la administración (burocracia) a la gerencia (*management*) y de la gerencia a la gobernanza (*governance*)” (González et al., 2012; Prats i Catalá, 2005).

En el presente trabajo se abordará el uso de las *TIC* para la optimización de procesos internos e implementación de la mejora continua en la operación administrativa. “Hoy en día, la Gestión de Procesos de Negocio (BPM, por sus siglas en inglés, *Business Process Management*) proporciona este soporte mediante los Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio (BPMS, por sus siglas en inglés, *Business Process Management Systems*)” (Peralta et al., 2016), su finalidad es la de asegurar que la organización realice de forma correcta sus tareas y sobre todo en el momento preciso.

La propuesta es la implementación de una plataforma digital, se realizará en la Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca (SECTUR), que según el artículo 27 de la ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, es una dependencia perteneciente a la administración pública centralizada del Poder Ejecutivo del Estado (Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, 2019). La SECTUR “a través de sus áreas administrativas, planeará y conducirá las actividades conforme a los objetivos, estrategias y programas” (Reglamento Interno de la Secretaria de Turismo del Estado de Oaxaca, 2016), y se refiere a áreas administrativas a las Subsecretarías, Direcciones, Unidades y Jefaturas de Departamento que integran

la estructura de la dependencia. Dicha plataforma incluirá en su operación, desde direcciones hasta el nivel jerárquico más alto de la estructura que en este caso será el Secretario.

Si bien es cierto que la premisa del gobierno digital es ofrecer a la ciudadanía un acercamiento a la autoridad mediante las herramientas de tecnología como los son los portales 2.0 o internet, no se puede ofrecer hacia afuera una modernización administrativa si el interior de la organización sigue funcionando como antes. Los cambios son complicados principalmente en organizaciones de gobierno con tantos trabajadores, con edad media hasta avanzada y herramientas escasas; sin embargo, se debe intentar evolucionar, pero hacerlo bien, de adentro hacia afuera.

Así entonces, los resultados de investigaciones consultadas en diferentes bases de datos, ponen de manifiesto que el uso de Tecnologías de la información, han sido a lo largo de los años útiles para la optimización de procesos, haciéndolos eficaces y eficientes, logrando una mayor rentabilidad en la operación de las dependencias gubernamentales.

Es importante señalar que no se encontraron datos o resultados comprobatorios de otros estados que estén aplicando esta estrategia denominada, gobierno electrónico o gobierno digital, por lo cual resulta complicado ofrecer en este artículo, conclusiones comparativas del estado de Oaxaca respecto a otros estados, que se sabe están implementado sistemas digitales al interior de su administración.

1.1. Tecnologías de la Información en las organizaciones.

En el mundo existen miles de organizaciones ya sean públicas o privadas que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de sus clientes o gobernados, según sea el caso. Mientras pasan los años y la población crece continuamente, ofrecerles un trato personalizado resulta cada vez más complicado, por esta razón en las últimas décadas se ha recurrido al uso de herramientas que acerquen la información a las personas de un modo más eficiente.

Entre otras definiciones, las Tecnologías de la Información y Comunicación “son un conjunto de instrumentos que se han ido desarrollando a través de las últimas décadas para facilitar la transmisión de informaciones y comunicaciones” (Llamosas, 2015).

En la investigación denominada Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (Correa et al., 2010), se observó que las tecnologías aplicadas a la gestión organizacional contribuyen a la simplificación de las operaciones, reducción de costos y mejoras de los flujos de información.

Dicho lo anterior, utilizaremos las tecnologías de la información para simplificar documentos, que visto administrativamente, “un documento es considerado como toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material o digital que sirva para comprobar o acreditar algo” (Sánchez et al., 2012).

La propuesta es crear un *software* que sirva como una plataforma de control interno. Se entiende por *software* al “conjunto de elementos en interacción dinámica organizados para la consecución de un objetivo” (Herederó, 2004). Dicho *software* puede desarrollarse en aplicaciones *desktop* y *web*.

- Aplicaciones *desktops*: También llamada de escritorio, es aquella aplicación que se instala en la computadora del usuario y es ejecutada directamente por su sistema operativo y cuyo rendimiento depende de las configuraciones del *Hardware*.
- Aplicaciones *web*: “Una aplicación *Web (Web based application)* es una aplicación cliente/servidor, donde tanto el cliente (el navegador, explorador o visualizador) como el servidor (el servidor *Web*) y el protocolo mediante el que se comunican (HTTP) están estandarizados y no han de ser creados por el programador de aplicaciones” (Luján, 2002).

En la actualidad las aplicaciones *Web* han dejado de lado a las aplicaciones de escritorio debido a las múltiples ventajas que ofrecen, la más importante, es la oportunidad de acceder a ella como usuario y como desarrollador desde cualquier computadora que cuente con internet.

Respecto a los lenguajes de programación, en 1989 con el surgimiento de Internet, se desarrollaron sistemas basados en hipertextos que se organizaban mediante una red de enlaces que podían visualizarse con la ayuda de un navegador. A esta etapa se le conoció como *web 1.0*, posteriormente llegó la 1.5, donde se fueron perfeccionando los lenguajes y aparecieron algunos como PHP, ASP que es el que ocupa esta propuesta y JSP. En 2003 aparecieron las primeras aplicaciones de la *web 2.0* donde los usuarios empiezan a interactuar entre ellos (Lerma et al., 2013).

El lenguaje ASP (*Active Server Pages*), es un lenguaje creado por *Microsoft* y “sirve para crear páginas *web* dinámicas. Para que este funcione de forma correcta necesita tener instalado los servicios de *Internet Information Server (IIS)*1. Su código se ejecuta del lado del servidor. Los archivos cuentan con la extensión (*asp*)” (Arbeláez et al., 2011).

La plataforma de control interno que se pretende implementar en la Secretaría de Turismo, como ya se mencionó anteriormente, tendría como usuarios a directores, subsecretarios, secretario particular y el secretario de la dependencia, así como a la jefa del departamento de comunicación social y al jefe de redes y sistemas; los funcionarios se seleccionaron de acuerdo a la convergencia de dichas áreas en las actividades de la secretaría. Las secciones con las que contaría estarían enfocadas a verter información importante para la operación y funcionamiento de la oficina, así como la oportunidad de llevar a cabo una revisión de los avances semanales con un método de semaforización que se podría visualizar desde un panel principal.

Cada funcionario podría acceder al sistema con un usuario y contraseña propia que le aseguren también que la información que se suba desde su cuenta estará protegida. Dicha plataforma también ofrecería a los usuarios toda la información generada por el departamento de estadísticas sobre posibles temporadas altas, promedio de estadía, de gasto y de intención.

Es importante señalar que la información que se ingrese a este sistema le servirá al secretario técnico para hacer más eficiente el proceso de rendición de cuentas al ejecutivo cuando llegue el momento de la solicitud para el informe anual.

1.2. Control Interno.

A finales del siglo XX, el término Control Interno empezó a escucharse en los congresos de las Instituciones Superiores de Auditoría, sin embargo, las conclusiones de estos congresos

solamente son recomendaciones de buenas prácticas para los países participantes. Las primeras normas aprobadas sobre Control Interno, tuvieron lugar en el congreso mundial de Washington D.C. en 1992 (Fonseca, 2011).

El 12 de julio del año 2010 se publica en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo donde emiten las disposiciones en materia de Control Interno, así como la expedición de un manual para su aplicación. Este acuerdo tiene por objeto integrar un solo mecanismo que norme las disposiciones administrativas en materia de control interno.

La definición más actual y común que se puede encontrar sobre control interno es la que ofrece COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*) y que es retomada por Samuel Mantilla en su libro Auditoría de Control Interno, se define como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable, en relación con el logro de objetivos de la organización” (Mantilla, 2013). Lo anterior comprende desde logros administrativos hasta la ejecución de acciones proyectadas para lograr las metas institucionales.

Entre sus objetivos, según lo describe Rodrigo Estupiñain en su libro (Estupiñain, 2015), se encuentran:

- Proteger los activos de la institución
- Verificar los informes contables y administrativos
- Promover políticas administrativas
- Lograr el cumplimiento de metas programadas.

Dicho lo anterior, el Control Interno es un medio para la vinculación del modelo estándar del control interno manejado anteriormente por la Función Pública, la Administración de Riesgos y los Comités de Control y Desempeño Institucional.

En el libro Contabilidad gubernamental (Galindo, 2015) el autor menciona como normas generales del Control interno, las siguientes:

- Que, respecto al Ambiente de Control, exista un clima organizacional de respeto con clara definición de responsabilidades y delegación de funciones.
- Para la Administración de Riesgos se debe implementar un sistema para identificar, evaluar, jerarquizar, controlar y dar seguimiento a los riesgos.
- Las Actividades de Control Interno deben cumplir con la normatividad aplicable a la Administración Pública.
- Sobre Información y Comunicación detalla que deben existir canales de comunicación adecuados y retroalimentados entre todos los servidores públicos, preferentemente automatizados.
- Finalmente, la Supervisión y Mejora Continua, se deben identificar las ineficiencias para poder corregirlas y no cometer los mismos errores.

Cabe señalar que existen diferentes tipos de control interno, entre los cuales se encuentran el contable y el administrativo. Mientras que el contable se refiere a garantizar que los estados contables se presenten con alto grado de confiabilidad, el control interno administrativo “comprende el plan organizacional y todos los métodos y procedimientos que están

relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, que ayuden a los gerentes a lograr la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas de la entidad” (Gamboa et al., 2016). Gracias a esta definición se piensa en eficientar los procesos y generar también un sistema de vigilancia semanal que garantice el logro de objetivos y la mejora continua en la comunicación interna.

En su libro de Auditoría Interna, el autor cita a Dimitri N. Chorafas y menciona que “un sistema de control interno requiere: leyes y regulaciones; supervisión rigurosa; políticas y objetivos corporativos; organización y estructura; información confiable y tecnología avanzada”. “Deberá ser planeado y nunca dejado a la casualidad o espontaneidad. El control interno constituye una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación, ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez” (Mantilla, 2016; Plascencia, 2010).

Para efectos del presente, se trabajará en el elemento de supervisión y mejora continua y es que “con la finalidad de alcanzar el concepto de mejoramiento continuo, todo proceso que se desarrolle en una organización debe ser supervisado y monitoreado; para ello se requiere un sistema de control interno” (López et al., 2017). Si algo no se supervisa, monitorea y sobretodo se mide, se vuelve un dato más de la institución, sin embargo, llevar una medición respecto a determinados datos, permitirá saber si el gasto o tiempo empleado en determinada acción representa un beneficio o perjuicio ante, por ejemplo, el presupuesto que se tiene para ejercer dicho procedimiento.

En el Estado de Oaxaca, México, es la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, la encargada de dictar los lineamientos para organizar y coordinar los Órganos de Control Interno de cada dependencia de la Administración Pública Estatal. En este sentido, dicha secretaría ha elaborado un Marco Integrado como modelo para establecer, mantener y mejorar el sistema de control interno institucional.

Cada determinado tiempo se llevan a cabo las sesiones correspondientes en cada secretaria para conocer los avances y resultados del periodo establecido. Sin embargo dicha vigilancia no contempla la eficiencia en la administración y comunicación interna, de ahí la importancia de crear mecanismos propios que permitan lograr una mejora integral de la administración.

1.3. Gobierno Digital y el estado actual de las dependencias de gobierno.

El 1º de diciembre del año 2000, cuando tomaba protesta el entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Lic. Vicente Fox Quesada, instruyó a su Secretario de Comunicaciones y Transportes, Arq. Pedro Cerisola, iniciar un proyecto denominado Sistema Nacional E-México.

El 12 de marzo del 2001 se llevó a cabo la consulta ciudadana con investigadores, académicos, cámaras, trabajadores de las telecomunicaciones y ciudadanía en general para determinar el funcionamiento del Sistema Nacional E-México, cuya finalidad era darle a la información y comunicación un papel importante y con esto reducir la brecha digital entre los gobiernos y la ciudadanía, hasta el último rincón del país (Gobierno de México, 2010).

Derivado del foro que se menciona anteriormente, se trabajó en dos modelos: de innovación gubernamental y el de calidad. El objetivo de ambos iba enfocado en desarrollar la

gestión pública de una manera diferente a la tradicional, con procesos de calidad que permitieran optimizarla.

Esto dio como resultado que se iniciara el E – Gobierno en México, bajo el paraguas del Sistema Nacional E – México, cuya finalidad era crear un “Gobierno que ayuda a encontrar maneras para lograr hacer que el Gobierno cueste menos, sea de calidad, regulado, honesto y transparente” (Aguilera, 2008). La implementación del mismo “ha requerido la modificación de diversos instrumentos legales como la Ley de Procedimiento Administrativo, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley Federal de los Servidores Públicos, entre otras” (Gil et al., 2008).

Actualmente, es la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico la encargada de vigilar que exista compromiso por parte de las instituciones de seguir con la estrategia digital para agilizar y optimizar procesos.

La principal política de gobierno electrónico, tiene como iniciativa más importante la creación de un dominio único que concentre toda la información que arroje todo su aparato gubernamental, así el usuario tendría la oportunidad de conocer las actividades que realiza cada área y estaría informado de los logros del gobierno, dando la oportunidad también que desde ese mismo sitio puedan acceder al sin fin de procedimientos que se realizan en las oficinas gubernamentales.

La ONU, quien hace un informe cada dos años respecto a los avances en materia de gobierno electrónico a nivel internacional, ubicó a México en el año 2018 en el lugar número 64 de países adheridos a la OCDE y en el lugar número 7 de países latinoamericanos. Subiendo 10.1% respecto al informe anterior pero bajando 5 posiciones. Lo que indica que, a pesar de los esfuerzos realizados en la materia, debe existir mayor compromiso.

Respecto al Gobierno del Estado de Oaxaca, se cuenta con una visión clara sobre gobierno electrónico, sin embargo, solo se encuentra enfocado hacia algunos trámites que realiza la ciudadanía y a los procesos de transparencia.

Este documento tiene como premisa que no se puede ofrecer hacia afuera algo que no se tiene al interior. Por lo anterior, la propuesta del mismo y que se ha venido mencionando es crear una interfaz que permita solucionar este problema.

2. Consideraciones Finales

Las Tecnologías de la Información representan una gran oportunidad para un gobierno, su aportación es la reducción de la brecha existente entre este y la ciudadanía. Gracias al E- gobierno, los trámites y pagos que se pueden realizar en línea no solo simplifican los procesos sino además, reducen los costos de ambas partes. Otra aportación importante es la transparencia con la que se realizan muchos procesos y que están al alcance de cualquier persona que quiera investigar.

Sin embargo, es importante mencionar que la correcta implementación de las TIC'S determinará el éxito de las mismas y por tal motivo es vital que la Administración Pública que

pretenda digitalizar los trámites al exterior, emprenda un proceso de digitalización interna. No puedes ofrecer algo si no se está completamente involucrado.

Anteriormente se decía que la información era la herramienta más poderosa, sin embargo, con los avances tecnológicos esa información se encuentra al alcance de muchos. La importancia de la misma en la actualidad, es qué haces con dicha información y qué capacidad se tiene para que todos estén informados.

Si hablamos del interior de las oficinas de gobierno, la información sirve para planear estrategias y objetivos, minimizar costos, aumentar el apoyo a la ciudadanía y por ende la rentabilidad de cada proyecto, dar cuentas claras a un menor tiempo y estar preparados para los cambios. El problema que se visualiza, es que en muchas ocasiones la comunicación entre áreas es muy compleja debido al extremo burocratismo existente, lo que hace que se dupliquen esfuerzos, los trabajos se queden inconclusos por falta de seguimiento, se realicen acciones sin precedentes o exista un gasto innecesario en los proyectos.

Por lo anterior, se piensa que la implementación de la plataforma que propone este trabajo permitirá digitalizar los procesos administrativos y la comunicación interna de la Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca, involucrando a los funcionarios públicos responsables de las áreas y atando los cabos entre ellos.

Su éxito dependerá de la cantidad de información que el funcionario integre a la plataforma. Para dar motivación al uso de dicha interfaz se propone se lleve a cabo un seguimiento semanal que sea presidido por el titular de la secretaría y se evalúen los proyectos que se estén realizando en ese momento, así como el registro de la minuta de acuerdos que se generen. Al ser el titular de la Secretaría directamente quien visualiza la información se infiere que los niveles subalternos a este, se preocupen por informar de sus actividades y logros.

Algunas desventajas que se identifican en la implementación de esta plataforma en la Secretaría de Turismo de Oaxaca, México, son: hacia el exterior, la exclusión de los ciudadanos que no cuenten con acceso a Internet y sabemos que el Estado de Oaxaca, México es uno de los más pobres del país; al interior, el promedio de edad en las instituciones públicas y su familiarización con las herramientas tecnológicas, el equipo con el que se cuenta en las dependencias y entidades públicas, el grado de interés por la modernización gubernamental, entre otras.

A pesar de las barreras existentes, se debe luchar por alcanzar la evolución tecnológica y lograr estar a la vanguardia de muchos otros lugares del mundo. Es importante mencionar que realizar una mejora en los procesos administrativos es tan solo una parte de la tendencia administrativa global. Digitalizar procesos, no solo ayuda en la eficacia administrativa, además ayuda a reducir los costos en algunos insumos de papelería, combustible, energía, entre otros. Logrando una mejora integral y un compromiso con la institución y con el mundo en el que vivimos.

3. Referencias

- Llamosas Trapaga, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: una relación fructífera no exenta de dificultades*. Madrid: Dykinson.
- Lerma-Vlasco Raul. Murcia José, M. E. (2013). *Aplicaciones web*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca. (2019). *Art.27*. Oaxaca, México.
- Correa Espinal, A. A., Gomez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 145-171.
- Luján Mora, S. (2002). *Programación de aplicaciones Web: historia, principios básicos y clientes Web*. Alicante: Club Universitario.
- López Alejandra, P. J. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*, 31-37.
- Aguilera Izaguirre, G. (2008). El gobierno electrónico en México. *CienciaUAT*, 20-23.
- Arbeláez Osiel, M. F. (2011). Herramientas para el desarrollo rápido de aplicaciones web. *Scientia et Technica*, 254-258.
- Estupiñán-Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accounttability y Control .
- Galindo-Alvarado, J. (2015). *Contabilidad Gubernamental*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gamboa Poveda Jinsop, P. T. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 487-503.
- Gil-García, J., Mariscal, J., & Ramirez, F. (2008). *Gobierno Electrónico en México*. CIDE, 45.
- Gobierno de México. (27 de AGOSTO de 2010). <http://www.sct.gob.mx>. Obtenido de <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/areas-de-la-sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/>
- González-Medina, M., Fentanes-Fortes, R., Murillo-Gorzarri, B., & Voces-Lopez, C. (2012). Calidad y nuevas tecnologías como ejes del proceso de modernización de la Administración pública: el enfoque integrado de la Escola Galega de Administración Pública. GAPP. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 93-123.
- Herederó, C. (2004). *Informática y comunicaciones en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá: Ecoe.
- Miranda-Alfaro, V. (enero-junio de 2014). ¿EMPLEAMOS EFICIENTEMENTE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA? *Hamut'ay*, 1, 33-38.
- Plascencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *ME-DISAN*.
- Peralta, M., Salgado, C., Montejano, G., & Riesco, D. (2016). Las Redes Sociales y la Nube: un

nuevo Paradigma para los Procesos de Negocio/Social Networks and the Cloud: A New Paradigm for Business Processes. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 66-82.

Prats i Catala, J. (2005). *De la burocracia al management, del management a la gobernanza*. INAP.

Reglamento Interno de la Secretaria de Turismo del Estado de Oaxaca. (31 de Diciembre de 2016). *Periódico Oficial* N. 53. Oaxaca, México.

Sanchez Fernandez, M. D., & Ibarra Sixto, J. I. (2012). *Gestión de sistemas de información y archivo*. Madrid: CEP, S.L.

Vaconcelos-Santillán, J. (2015). *Tecnologías de la Información*. Ciudad de México,, México: Grupo editorial Patria.