

## **Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba**

**Autor:** Dra. María del Carmen Villar de francos Álvarez. Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, [mivillardefrancos@infomed.sld.cu](mailto:mivillardefrancos@infomed.sld.cu)

### **Resumen:**

El presente estudio aborda las cuestiones fundamentales del concepto de auditoría y su aplicación, haciendo énfasis en la auditoría informacional y los diversos modelos que la representan. Sobre el análisis de la situación de las organizaciones de información en Cuba, en cuanto a los procesos evaluativos a que son sometidas, se fundamenta la necesidad de confección de un tipo único de evaluación. En base al estudio de la estructura de las organizaciones de información se propone un modelo integral de auditoría que responda a la dimensión funcional de las organizaciones de información del país en sus diferentes niveles de desempeño.

### **Palabras clave:**

Auditoría de la Información, gestión de información, modelos de auditoría de información, sistemas y organizaciones de información.

### **Tabla de contenido:**

1. Introducción
2. Beneficios y aportes de la investigación
3. Auditoría de Información: concepto y análisis comparativo de los modelos para su realización
  - 3.1. La Información, los problemas de sus usos en las organizaciones
  - 3.2. Las organizaciones de información, sus procesos.
  - 3.3. La auditoría informacional como herramienta de evaluación
  - 3.4. Auditoría de Información, sus antecedentes y surgimiento
4. Diseño de Investigación
5. La auditoría de información en Cuba
  - 5.1. Antecedentes nacionales
  - 5.2. La situación actual de Cuba
6. Propuesta de un modelo integral de auditoría para las organizaciones de información cubanas
  - 6.1. Presentación del modelo

## 6.2 Aplicabilidad del modelo

7. Conclusiones
8. Referencias Bibliográficas
9. Notas

### **1. Introducción**

En la época actual, caracterizada por la turbulencia y los rápidos y grandes cambios en el entorno donde se desarrollan las organizaciones, sin duda alguna la información asume el rol principal. Al decir de Escorsa (2001, p. XI) "Peter Drucker ha resumido certeramente esta situación: las actividades que ocupan la posición central no son ya las dedicadas a producir y distribuir objetos sino las que producen y distribuyen información y conocimientos. Para muchas organizaciones la posesión de información estratégica a escala global es un componente clave a la hora de obtener y mantener ventajas frente a la competencia."

Esta reflexión esclarece el rol fundamental que juegan en la sociedad las organizaciones de información<sup>1</sup> cuya misión primaria es precisamente ofrecer información oportuna a sus usuarios. La necesidad de alcanzar por dichas organizaciones mejoras continuas en sus funciones y procesos, que redunden en la prestación de productos y servicios de mayor calidad, hacen que la revisión constante de dichos procesos y funciones jueguen un rol fundamental. Dentro de los diversos modelos de evaluación que coexisten en la actualidad, la auditoria como proceso que "se interesa en la revisión de la forma en la cual los acontecimientos de los negocios han sido evaluados y comunicados" (Neuman, 2001: 19) es una herramienta muy útil en la conducción y administración de estas organizaciones.

Este concepto no es nuevo, "existe la evidencia de que algún tipo de auditoria se practicó en tiempos remotos. El hecho de que los soberanos exigieran el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, pone de manifiesto que fueron tomadas algunas medidas para evitar desfalcos en dichas cuentas." Si bien en sus inicios las auditorias fueron en materia económico-contable, el desarrollo social, unido a la efectividad del método, hicieron posible la diversificación de sus objetivos. En la actualidad "la auditoria también está interesada en la revisión de la adecuacidad y confiabilidad de los sistemas de información, de gerencia y/o dirección y de los procedimientos operativos. En resumen, el campo

de la auditoria comprende todas las funciones de revisión" (Soy, 2003, p. 45).

Por solo citar algunos ejemplos, se puede hablar de auditoria de información, tecnológica, social, de recursos humanos, económica, medioambiental, entre otras muchas.

En la actualidad cubana el proceso de auditoria es abordado por diferentes organizaciones desde distintos ángulos. Tal es el caso de las auditorias gubernamentales realizadas con el objetivo de controlar el desempeño de los organismos de la administración central del Estado o las consultorías, como servicios prestados por disimiles organizaciones, etc.

Al existir tantos y tan diversos tipos de auditoria, las organizaciones han partido de la aplicación práctica de cada una de ellas, según el caso, sin un enfoque conceptual que las sustente lo que ha hecho mella en el rigor de estos procesos.

Las organizaciones de información no escapan a esta realidad, el estudio de la bibliografía sobre el tema permite aseverar la ausencia de modelos estandarizados que permitan auditar el funcionamiento de dichas organizaciones. Esta situación es la que fundamenta que la presente investigación se dirija a la búsqueda de las características que puedan integrar un modelo que sistematice este proceso a partir de las funciones que desarrollan las organizaciones de información cubanas.

Teniendo en cuenta la situación descrita, la presente investigación posee como objetivo general proponer un modelo integral de auditoria que responda a la dimensión funcional de las organizaciones de información del país en sus diferentes niveles de desempeño.

Para ello tuvimos en cuenta los siguientes objetivos específicos:

- Situar los orígenes y la conformación de los procesos de auditoria de información en el mundo y en Cuba.
- Analizar los modelos de auditoria informacional más representativos de los últimos 20 años.
- Definir los indicadores relevantes de cada tipo de auditoria relacionados con las funciones que realizan las organizaciones de información en Cuba.
- Analizar los procesos nucleares que sustentan el funcionamiento de las organizaciones de información.

- Insertar los procesos identificados en variables que respondan a la dimensión funcional de las organizaciones de información cubanas.

## **2. Beneficios y aportes de la investigación**

El principal aporte de la investigación es la propuesta de un modelo integral de auditoria informacional hecho sobre la base del análisis de los modelos más representativos de los últimos 20 años, de sus ventajas y limitaciones, así como del estudio de las condiciones concretas en que se desenvuelven las organizaciones cubanas de información.

El modelo en cuestión ofrece la posibilidad de integrar dentro del proceso de auditoria en las organizaciones de información dos dimensiones básicas: la evaluación de los procesos de tratamiento de la información que permiten su salida del sistema, así como de los procesos asociados al flujo y uso de la información dentro de la propia organización.

Como ventaja principal del modelo se puede señalar su enfoque hacia los procesos mediante la integración en un único paso de la evaluación de aspectos vitales para el desempeño de las organizaciones de información que actualmente son estudiadas por diferentes tipos de auditoria.

Otra de las ventajas del modelo la representa su flexibilidad que permite su aplicación en distintos tipos de organizaciones de información a través de un conjunto de indicadores, propuestos para cada proceso, y que pueden variarse, a su vez, en dependencia de las particularidades de cada organización.

## **3. Auditoria de Información: concepto y análisis comparativo de los modelos para su realización**

### **3.1. La Información, los problemas de sus usos en las organizaciones**

La sociedad ha reconocido el valor de la información como recurso que constituye un elemento básico para su desarrollo. Para las organizaciones, la gestión de información es un elemento vital para que estas mejoren sus procesos internos pues ejerce una influencia notable en la cultura organizacional, en los modelos laborales y por tanto, en el funcionamiento general de estas.

Al respecto, apunta Cornella (2001) que “gestionar la información, explotarla inteligentemente, o simplemente perecer” es una condición para el buen funcionamiento de cualquier organización. Por otra parte este autor plantea que “¿para que la información aporte valor a la organización es preciso que sea información adecuada a los objetivos de la organización, que este estructurada para que pueda ser convertida en conocimiento, de manera que ese conocimiento se pueda aplicar a la toma de decisiones que lleven a mejores resultados?”

Sin embargo aún hoy coexisten una serie de factores que entorpecen la eficiencia en la obtención y uso de la información oportuna. Ramjaun (2000), a partir de lo expresado por diferentes autores, emite una interesante relación de las deficiencias más frecuentes en su manejo y uso. En ella se tienen en cuenta aspectos relacionados con la estrategia de información, la carencia de conciencia del impacto, valor o costo de la información que entra y sale, pocas habilidades en su manejo y recuperación, difícil valoración en términos cuantitativos debido a su naturaleza intangible, errónea concepción como un gasto implícito o sobrecosto, subestimación del papel que puede jugar en la organización, entre otros

Las recientes transformaciones en los sectores económicos, políticos, culturales, tecnológicos, entre otros, exigen de una nueva actitud ante el quehacer cotidiano en la proyección y el desarrollo de las actividades de información dentro de cualquier organización, pero al mismo tiempo un cambio radical en los productos y servicios que las organizaciones de información están llamadas a ofrecer.

### **3.2. Las organizaciones de información, sus procesos.**

Las organizaciones de información (OI) construyen su misión y objetivos sobre la base de los deseos y necesidades de su comunidad de usuarios, de ahí que su principal función no sea el ofrecimiento de cualquier información, sino que estén llamadas a gestionar aquella que, para las necesidades de sus usuarios, posea un carácter relevante y oportuno.

Las OI son sistemas de información que responden a determinados ambientes de uso de esta. Un rasgo que las distingue dentro del universo de las demás organizaciones se refiere a que no son solamente usuarias de la información, sino también, al mismo

tiempo, las responsables, en términos organizacionales, de su diseminación:

- Como en cualquier organización, la información - interna y externa representa el recurso estratégico para el desempeño organizacional.
- En una organización de información esta sirve también como materia prima para la creación de las salidas del sistema, materializadas en productos y servicios.

Esta dualidad hace por una parte que estemos en presencia de dos tipos de usuarios; los internos, creadores de valor dentro de la organización y que utilizan la información generada en procesos antecesores, así como generan la que será utilizada en los procesos subsiguientes; y los finales, consumidores de los productos y servicios que constituyen la salida del sistema. Todo esto provoca a su vez, por otra parte, que los procesos propios de estas organizaciones tomen una importancia capital en su desempeño.

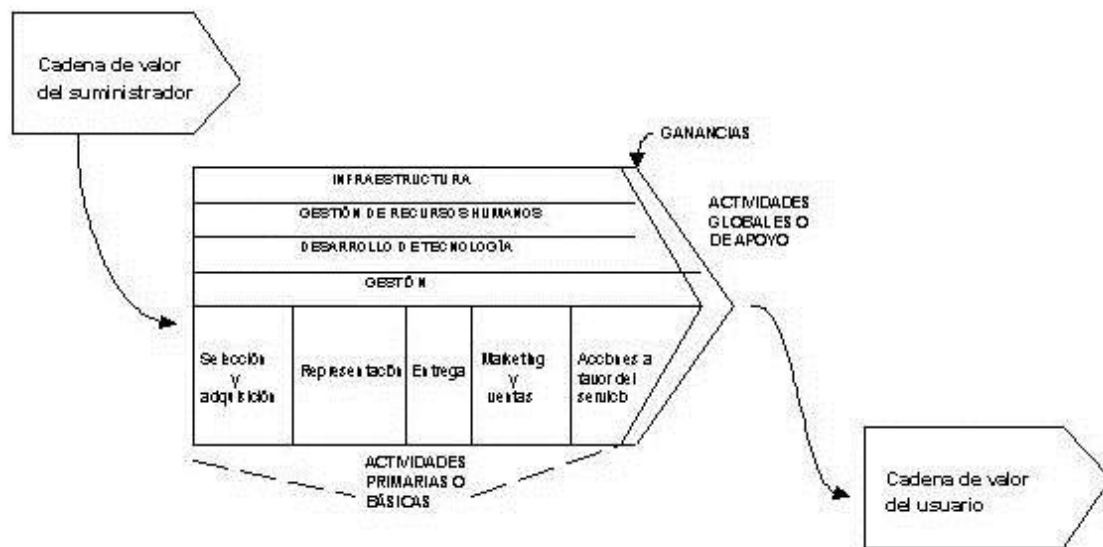
En el contexto de las organizaciones de información los modelos gerenciales no han tenido un desarrollo parejo; en la actualidad prevalecen los enfoques estructurales. Aunque el paradigma del enfoque a los usuarios ha generado una preocupación con respecto a la eficiencia de sus procesos, algunos sistemas de información han aplicado técnicas y enfoques gerenciales pero aun en forma limitada.

El análisis de los procesos propios de las organizaciones de información puede ser realizado a partir de la cadena de valor de Porter (1996). La propuesta de este autor emplea como criterio identificar las capacidades de una organización a partir de la desagregación de sus actividades; se trata de ver paso a paso todo el proceso desde que surge un producto o servicio hasta que llega a las manos del usuario.

Porter plantea dividir a la organización en actividades primarias y de apoyo. Las primeras tienen relación directa con la obtención, transformación y comercialización de los productos o servicios ofrecidos, esenciales para la existencia de la organización misma, son las actividades generadoras de valor. Las segundas poseen como propósito lograr que las actividades primarias se realicen de forma más eficaz y eficiente, proporcionando los medios e infraestructuras requeridos para tal fin.

Este modelo, referido por Ponjuán (2004), permite hacer una distinción entre los procesos primarios o básicos, relacionados con el tratamiento de la información dentro de la organización, y los procesos globales que sirven de apoyo a toda la organización.

La siguiente figura permite el análisis de cualquier OI a partir del enfoque funcional de sus procesos, lo que contribuye además a su control y evaluación:



**Fig. 1 Cadena de valor (a partir de Porter)**

Un aspecto indispensable para el buen funcionamiento de cualquier organización lo constituye la evaluación de su actividad y resultados. En el caso de las OI este proceso es definido por Quijano (1999, p.2) como “la aplicación sistemática de los procedimientos de investigación a la valoración del concepto, diseño, implantación y utilidad de una unidad de información. Se trata, pues, de establecer juicios de valor sobre el proceso que va desde la definición hasta la implantación de una unidad de información.”

En la actualidad, la práctica en las OI apunta hacia la ejecución de procesos de evaluación. Las experiencias en la aplicación de auditorías en los entornos informacionales son muy exiguas, a pesar de que esta función cuenta con un referencial histórico muy amplio.

### **3.3. La auditoría informacional como herramienta de evaluación.**

La comprensión de la importancia de la información para una organización y las deficiencias de su manejo que afectan el cumplimiento de los objetivos, fueron las razones principales para la introducción de la auditoría informacional.

El análisis de diferentes acercamientos<sup>2</sup> en torno al surgimiento y desarrollo del término auditoría nos permite concluir que esta constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización, y permite descubrir fallas en las estructuras, o vulnerabilidades existentes en la organización.

Por otra parte, el análisis de estos acercamientos ha permitido observar una constante alusión implícita a la información, ya que los documentos que muestran los hechos y procesos auditados no son más que la información que los refleja. Eso permite aseverar que toda auditoría es un proceso informacional: su entrada, realización y salida (resultados) se basan en la información que puede variar en dependencia de los objetos que se auditan.

La existencia de auditoría de información financiera, de información medioambiental, de información de la cultura organizacional, entre otras, permite hacer referencia a diferentes tipos de auditoría en función de la información que evalúa.

El hecho de que, independientemente del tipo de auditoría, lo que se examina es la información documentada u obtenida a partir de diversos instrumentos de recopilación, llevo a la comprensión de la importancia de esta para el funcionamiento de una organización y el surgimiento del propio proceso en cuestión.

#### **3.4. Auditoría de Información, sus antecedentes y surgimiento**

Soy (2003, p. 20) al hablar de las premisas básicas de la auditoría de información plantea que este "termino fue utilizado como tal por primera vez por Taylor, en 1982, y hace más de veinte años que se llevan a cabo auditorías de la información, aunque no con este nombre." Uno de los basamentos reconocidos de la auditoría de información lo constituye el estudio de Burk y Horton.

El proceso de auditoría informacional se compone de acciones encaminadas a identificar la existencia, uso y carencias de la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos

organizacionales y permite a su vez, delinear acertadas estrategias en este sentido.

En dependencia de los propósitos trazados y las propias experiencias, los estudiosos del tema<sup>3</sup> han dado diversos enfoques. En lo esencial coinciden en que se trata de un proceso encaminado al dominio de los usos de la información disponible y la detección de las necesidades de información derivadas de los objetivos estratégicos de la organización donde se lleva a cabo la auditoría. Su alcance dependerá de los objetivos que se trace la organización.

A pesar de no contar con una definición única, la realización de la auditoría informacional resulta factible gracias a distintos modelos para su ejecución, que han sido resultado de investigaciones y experiencias prácticas.

En esta investigación fueron analizados y evaluados los modelos presentados por Burk y Horton, Orna, Buchanan y Gibbs, Stanat, Henczel, y Soy. La característica común de todos ellos es la inclusión de acciones encaminadas a la evaluación de la información obtenida en el transcurso del proceso de auditoría. A partir del análisis detallado de estos modelos se llegó a las siguientes conclusiones:

- No existe método único para realizar auditorías de información.
- Las auditorías de información siempre deben desarrollarse en el marco de la iniciativa propia de la organización, con el respaldo máximo tanto de la Alta Gerencia como del resto de los miembros de esta, con vistas a disminuir la resistencia al cambio propia de cualquier proceso de alteraciones institucionales.
- El conocimiento pleno de los procesos estratégicos de la organización auditada sirve de base para poder llevar a cabo el proceso siendo un factor crítico de éxito.
- La auditoría de información no debe ser un proceso aislado, sino un elemento integrador de la política delineada de gestión de información en la organización.
- El núcleo de la auditoría lo constituye un proceso netamente informacional: por un lado, se obtiene y analiza información relacionada con los recursos de con que cuenta la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos; por otro, se elabora un informe detallado que sirve de guía y de fuente clave para la gestión de la información a nivel institucional.

- La auditoría de información, como cualquier proceso investigativo, requiere del uso de técnicas y herramientas que posibiliten su desarrollo. Entre las técnicas más empleadas se encuentran cuestionarios, entrevistas, encuestas, análisis documental (de las Ideas Rectoras, las políticas, los reglamentos, normativas, así como inventarios de recursos tecnológicos y otros, catálogos, fondos y fuentes de información adquirida y accesible, planes de trabajo, listados de personal, etc.) y también la observación directa del auditor acerca de los recursos y su uso, la cultura y todas las variables observables; es decir, los instrumentos que permiten recopilar la información necesaria para su posterior análisis cualitativo y cuantitativo. Entre otras herramientas, es de señalar el uso amplio de los cálculos económicos asociados al costo y valor de los recursos, así como los mapas y diagramas de flujos de información que reflejan el estado real en un momento dado.

Cada modelo aporta elementos de indiscutible valor para el desarrollo del proceso de auditoría informacional. Los modelos analizados responden a la época, el contexto y los objetivos que condicionaron cada propuesta.

#### **4. Diseño de Investigación**

La investigación se sustenta sobre estudios de casos de organizaciones de información seleccionadas. Las técnicas que se utilizaron básicamente fueron:

- Análisis documental clásico

Este permitió elaborar el marco teórico para sustentar los planteamientos realizados en la investigación. Se estudiaron en primera instancia las fuentes que permitieron el análisis del proceso de auditoría en general, la esencia y evolución de este concepto. En segundo lugar se analizaron aquellas que propiciaron el conocimiento sobre los diferentes tipos y modelos de la auditoría, haciendo énfasis en la auditoría informacional en el ámbito mundial.

La misma técnica fue aplicada al estudio de numerosos documentos que reflejan los resultados de los diferentes tipos de evaluaciones a las que se someten las organizaciones de información en Cuba. Gran parte de las fuentes estudiadas se encuentran en soporte electrónico o fueron consultadas en Internet.

- Entrevistas

La recopilación de la información se realizó también a través de las entrevistas. Para tales efectos se prepararon dos cuestionarios. El primero se dirigió a los órganos rectores de los sistemas de información ramales, es decir, las organizaciones de información enclavadas en los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE). Estas rigen metodológicamente la red de organizaciones de información que constituyen sus dependencias.

El segundo cuestionario se dirigió a estas dependencias. Los cuestionarios fueron aplicados a personas que gerencia la actividad de información tanto en los órganos rectores como en los centros dependientes.

Además, con vista a esclarecer y profundizar algunos momentos, se realizó la consulta a expertos en la materia de auditoría general e informacional. La muestra se seleccionó de manera intencional, escogiendo aquellos organismos que tuvieran una mayor visibilidad en las actividades relacionadas con la información, es decir, presencia en eventos, publicaciones, etc.

Se seleccionaron 11 ministerios. En una primera indagación se conoció que 10 de ellos cuentan con órganos rectores de la actividad informativa. Estos se definieron como la muestra a estudiar, al quedar excluido el Ministerio de Auditoría. Con el objetivo de confrontar las informaciones recibidas en los órganos rectores seleccionados, se analizaron además 19 organizaciones de información que constituyen dependencias de los mismos.

## **5. La auditoría de información en Cuba**

### **5.1. Antecedentes nacionales**

Las organizaciones de información en Cuba en los últimos años, han diversificado sus funciones a partir de las cambiantes necesidades de los usuarios. Así, coexisten bibliotecas, centros de documentación, centros de información, centros de gestión de información, entre otros, pertenecientes a redes nacionales de información o subordinadas a institutos o empresas.

De igual manera, en este mismo proceso de desarrollo han surgido disímiles formas de evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, donde cada vez es más frecuente el abordaje de los problemas relacionados con la información. Sin embargo, la

aplicación de procesos de auditoria en organizaciones de información en Cuba es muy exigua.

## **5.2. La situación actual de Cuba**

Los aspectos abordados en la investigación permitieron conocer elementos básicos del desarrollo de las mismas, a saber, los procesos y servicios que se desarrollan, los tipos de controles que realizan los órganos rectores, así como los que reciben las dependencias y los indicadores utilizados en cada proceso.

De los análisis efectuados a los diferentes tipos de controles, así como a los indicadores utilizados se puede inferir que:

- No existe un sistema integral de evaluación único para las organizaciones de información cubanas.
- Existe un desnivel entre los controles efectuados a las organizaciones pertenecientes a los OACE con respecto a las bibliotecas.
- La auditoría de información no responde a un modelo de evaluación estandarizado.
- El instrumento consultado más completo y coherente es la guía de supervisión del CITMA.
- Los instrumentos utilizados carecen de énfasis en la evaluación de elementos primordiales en el desempeño de estas organizaciones como son los procesos, los recursos de información y los recursos humanos.
- Desde el punto de vista temático existe un desbalance entre la cantidad de indicadores referidos a cuestiones económico-administrativas con respecto al verdadero estudio del uso y manejo de la información. Esto se debe a que no se realizan auditorias de información sino controles y supervisiones en lugar de estas.

Este análisis nos permite aseverar que la carencia de un método normalizado para la evaluación de las organizaciones de información cubanas es la causa principal de que en la actualidad coexistan diversas formas de evaluación del funcionamiento de dichas organizaciones.

La fragmentación de objetos a auditar dentro de una organización representa una barrera para la evaluación del funcionamiento en conjunto de los procesos que la conforman, y de la eficiencia e impacto de dicho funcionamiento.

Lo planteado fundamenta la necesidad de contar con un modelo integral, teóricamente sustentado, que responda a los intereses de la propia organización en el camino del perfeccionamiento. Este modelo debe enfocar a la organización como un sistema único, compuesto por distintos procesos sujetos a medición, cuyo valor, dentro de la organización concreta, puede variar.

Por ende, la denominación de los elementos del sistema como variables es válida, pertinente y oportuna si se quiere obtener el cuadro verídico de la situación imperante en una organización. La adjudicación de una serie de indicadores a cada una de las variables mencionadas permitirá lograr, con determinado grado de exactitud, los objetivos de auditoría como proceso evaluativo que no se limita a las funciones de control, sino que también encierra la proyección hacia el futuro mediante la aplicación de un plan de desarrollo, creado a partir de las deficiencias detectadas en cada variable.

El modelo que proponemos también tiene en cuenta una particularidad de las organizaciones de información: no son solamente usuarias de la información, sino también, las responsables, en términos organizacionales, de su diseminación.

Lo planteado encierra el desarrollo del proceso de auditoría en dos dimensiones: evaluación de los procesos de tratamiento de la información que permiten su salida del sistema, así como de los procesos asociados al flujo y uso de la información dentro de la propia organización. La posibilidad de integrar ambas dimensiones dentro de un mismo proceso de auditoría representa una de las características principales del modelo que se propone.

### **6.1. Presentación del modelo**

En función de presentar una propuesta sistémica y orientada hacia las necesidades de cualquier organización de información, se han valorado los procesos que pueden integrar variables, ya que dicha integración se considera como base para la creación del modelo integral de auditoría. No se puede evaluar de manera íntegra algo que está disperso.

El primer paso para integrar en una serie de variables los procesos básicos, presentes en cualquier organización de información, es la determinación de dichos procesos. Para ello nos basamos en el enfoque de la cadena de valor de Porter, aplicado por Ponjuán<sup>4</sup> donde se distinguen los procesos primarios o básicos, relacionados con el

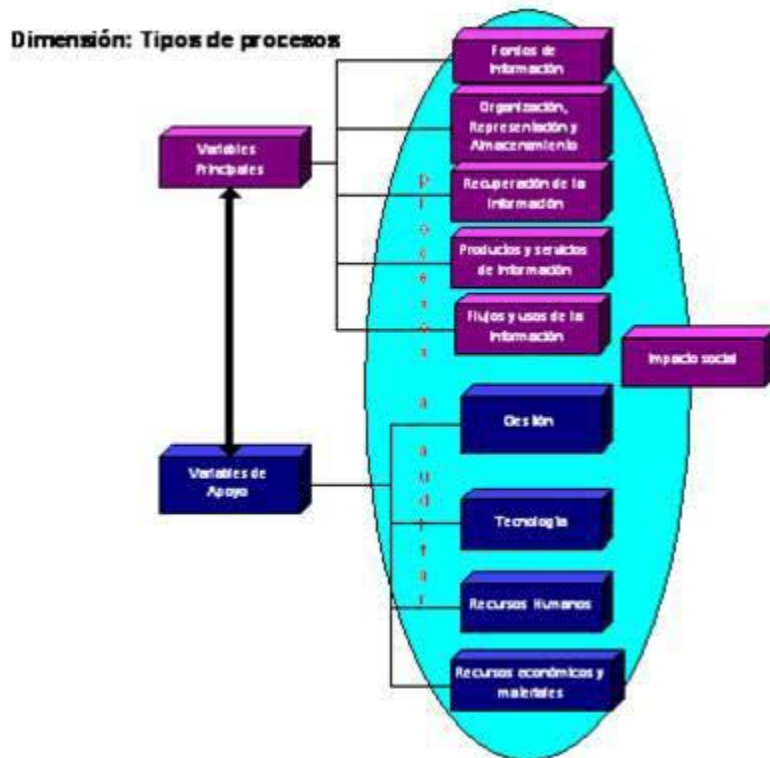
tratamiento de la información dentro de la organización, y los procesos globales que sirven de apoyo a toda la organización.

No obstante, en la creación del modelo se requirió del uso de denominaciones más amplias que abarcan tanto los procesos que se desarrollan en las organizaciones de información de corte tradicional, como aquellos vinculados al ámbito digital. Por ende, se decidió incluir en el modelo las áreas denominadas de la manera siguiente:

<b>Variables básicas:</b>	<b>Variables de apoyo:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fondos de información</b></li><li>• <b>Organización, representación y almacenamiento de la información</b></li><li>• <b>Recuperación de la información</b></li><li>• <b>Productos y servicios de información</b></li><li>• <b>Flujos y usos de la información</b></li><li>• <b>Impacto social de productos y servicios</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestión</b></li><li>• <b>Tecnología</b></li><li>• <b>Recursos Humanos</b></li><li>• <b>Gestión de recursos económicos y materiales</b></li></ul>

*Tabla Variables básicas y variables de apoyo*

La integración de estos procesos en variables se realiza sobre la base de las relaciones que entre estos existen. Las variables de apoyo además de tener personalidad propia dentro de las organizaciones inciden de manera decisiva en el desarrollo y valor de las variables básicas.



**Fig. 2 Dimensión: Tipos de procesos**

El Impacto Social se representa en el límite y entre ambos tipos de variables por ser el resultado de la eficiencia del resto. Su inclusión en el modelo, por un lado, lo diferencia de otros existentes, y por el otro, permite medir su influencia tanto en los usuarios internos y externos como en el resto de las variables.

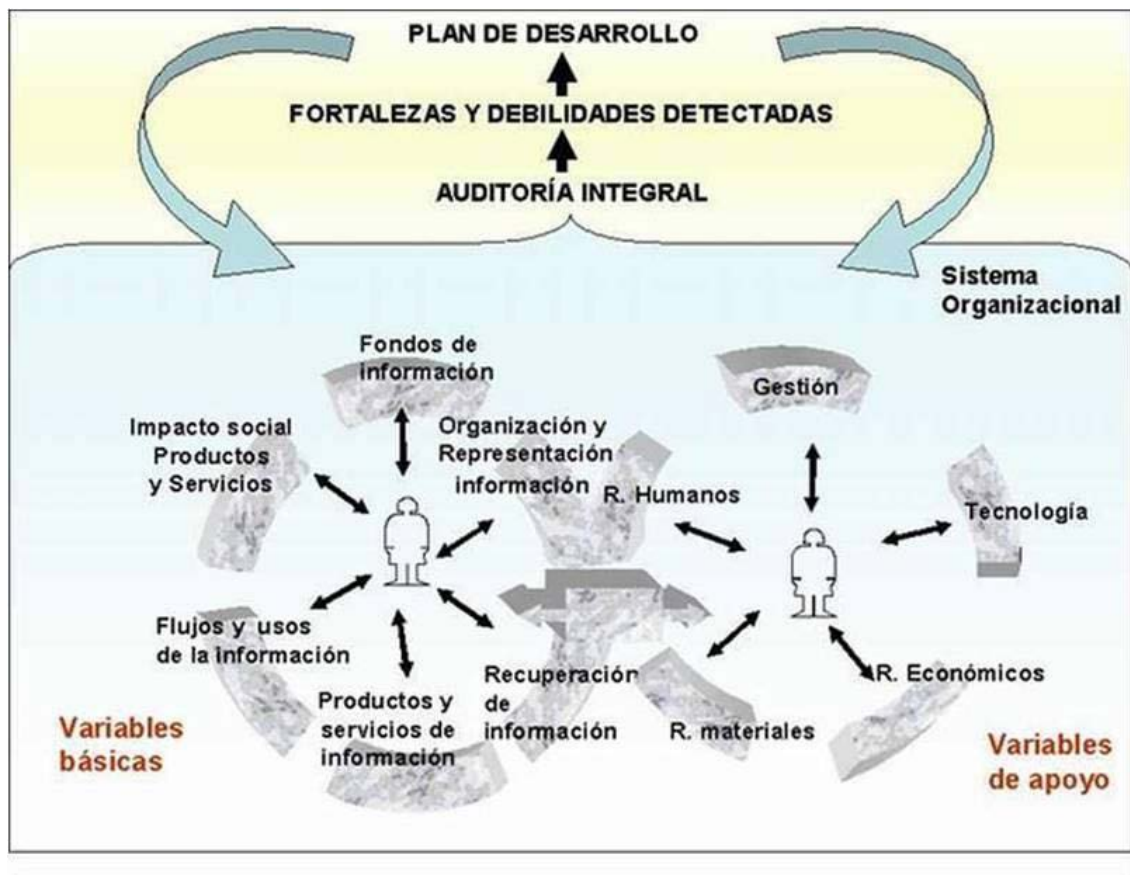
La determinación de los nexos entre las variables, representa el segundo paso en la elaboración del modelo que se propone. Los resultados o salidas de cada uno de los procesos primarios sirven como entradas al siguiente proceso, teniendo en cuenta las necesidades de información de los clientes internos de la organización. Los mismos nexos pueden establecerse entre los procesos de apoyo y su incidencia en los procesos básicos.

La figura 3 plasma el modelo propuesto en toda su dimensión. En la parte inferior del modelo se presentan las variables en las que se han enmarcado los procesos principales de agregación de valor y las variables de apoyo, que confluyen en las organizaciones de información y que en su conjunto forman el objeto a auditar de esta propuesta.

Mediante enlaces bidireccionales se manifiestan las incidencias bilaterales existentes entre ambas variables. Los usuarios tanto internos como externos se ubican en el centro de ambas variables como principio y fin de cada proceso.

Como resultado del proceso de auditoria se obtiene el inventario de fortalezas y debilidades de cada una de las variables auditadas. Esto permite la última etapa del modelo que se refiere al plan de desarrollo que la organización debe conducir en función de obtener mejoras continuas en su desempeño.

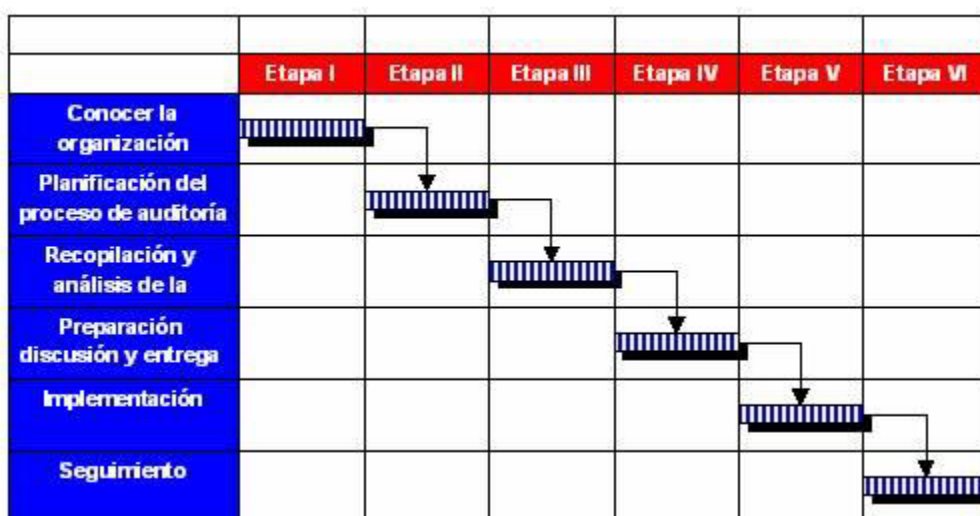
En el modelo se presentan los procesos básicos cuyo funcionamiento se audita a través de una serie de parámetros que pueden ser variados en dependencia de las particularidades de cada organización. En la investigación se sintetiza el contenido fundamental de cada variable y se presentan elementos clave que pueden ser medidos, los cuales se desarrollan de manera global. Por otro lado, no se operacionalizar los indicadores propuestos en función de mantener la flexibilidad del presente modelo y su adaptabilidad a cualquier tipo de organización de información.



*Fig. 3 Modelo propuesto*

## 6.2. Aplicabilidad del modelo

El modelo se complementa con la figura 4 que establece las etapas clásicas del proceso de auditoría independientemente de su objetivo. Todo proceso, y en mayor medida los de evaluación, debe estar estructurado y responder a una secuencia lógica y sistémica. La aplicación del presente modelo no queda exenta de esta realidad. A continuación se explicitan las etapas y fases propuestas para la aplicación del mismo:



**Tabla Etapas de aplicación**

Etapas de aplicación:

Etapa I. Conocer la organización.

Etapa II: Planificación del proceso de auditoría

Etapa III: Recopilación y análisis la información

.Etapa IV: Preparación, discusión y entrega del informe de auditoría.

Etapa VI. Implementación

Etapa VII. Seguimiento

## 7. Conclusiones

- Existen diferentes modelos para la Auditoría de Información. Independientemente de los elementos aportados por cada uno que deben ser tenidos en cuenta, carecen de un enfoque integral que permita evaluar variables relevantes de los procesos que se ejecutan en las organizaciones de información.

Por otra parte, no se advierte un enfoque hacia el nuevo paradigma tecnológico que incide en las organizaciones de información en la actualidad.

- No existe un sistema integral de evaluación en Cuba para las organizaciones de información y se observa un desnivel entre los controles efectuados a las organizaciones de información pertenecientes a los OACE con respecto a las bibliotecas públicas, así como una desproporción de los indicadores de índole económico administrativo con respecto a los que reflejan el uso y manejo de la información.
- No existen instrumentos adecuados que permitan evaluar de manera integral los procesos funcionales que reflejan el desempeño e impacto social de las organizaciones de información.
- El modelo de Auditoría Informacional Integral propuesto, toma como puntos de partida los modelos existentes más reconocidos y las metodologías empleadas en el país, y adopta un enfoque integral que abarca variables relevantes de los procesos desarrollados en las organizaciones de información. Al mismo tiempo se corresponde con el paradigma tecnológico que incide en las organizaciones de información en la actualidad, y comprende los factores de la cultura y del entorno de la organización.
- El modelo conceptual relativo a la gestión de información, es coherente internamente, integra las perspectivas informacional, gerencial y mercadológica, así como los elementos comunes de reconocidos enfoques o modelos de origen diferente. Este no solo constituye soporte adecuado para la metodología que se propone sino que aporta los elementos prospectivos para su mejoramiento continuo.
- El modelo propuesto comprende procesos, procedimientos y requisitos metodológicos para auditar una organización de información en forma integral y contextual, y para sugerir estrategias para su perfeccionamiento que se correspondan con las exigencias relativas a la función de las organizaciones de información y con los principios y políticas nacionales existentes.
- El modelo propuesto permite auditar y enfocar a la organización de información como un sistema compuesto por distintos procesos sujetos a la evaluación. Los indicadores para cada

proceso pueden variarse en dependencia de las particularidades de cada organización, facilitando así la aplicación del modelo.

## **8. Referencias Bibliográficas:**

1. Burk, C.F & Horton, F. W. 1988, InfoMap. A Complete Guide to Discovering Corporate Information Resources. Prentice Hall, N.J.
2. Cornella, A. 2001, Información, informador, informando: una tensión a gestionar. Ideas For Change, consultado el 23 de octubre de 2005, <<http://www.infonomics.net>> ,
3. Escorsa, P. y Maspon, R. 2001, De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva, Pearson Educación, Madrid.
4. Navarro, E. 2005, Calidad, gestión de procesos y tecnologías de la información, consultado el 12 de febrero de 2005, <<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/39/calgesprotecinfofor.htm>>
5. Neuman, F. 2001, .Principios y consistencia., Enciclopedia de la auditoria, Océano Grupo Editorial, Barcelona, pp. 19 38.
6. Ponjuán Dante, G; Mena, M.; Villardefrancos, M. del C & León, M. 2004, Sistemas de información: conceptos y aplicaciones, Félix Varela, La Habana.
7. Porter, M. 1996, Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia, C.E.C.S.A., México.
8. Quijano Solis, A. 1999, El enfoque sistémico en la evaluación de las unidades de información, IV IBERSID, Zaragoza.
9. Ramjaun, I. 2000, 'The Information Audit: A tool for visionary organisations', PROSI Magazine, no. 379, pp.17-24.
10. Schein, E. H. 1985, La cultura empresarial y el liderazgo, Plaza & Janes, España.
11. Soy Aumatell, C. 2003, Auditoria de la Información, Editorial UOC, Barcelona.

### 9. Notas:

1 Según Schein (1985) una organización es la "coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito mediante la

división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y la responsabilidad". A los efectos de esta investigación una organización de información puede ser, desde una persona (gestor de información, broker o corredor de información, "one person library", por ejemplo.) hasta grandes organizaciones o empresas especializadas, que realicen oficialmente las funciones de gestión de información para entidades o comunidades de orden mayor, ya sea que constituyan entidades jurídicas en sí mismas o que estén subordinadas a alguna de estas.

2 Se consultaron entre otras las siguientes obras:

Neuman, F. 2001, 'Principios y consistencia', Enciclopedia de la auditoria, Océano Grupo Editorial, Barcelona, p. 19 - 38.

Bernal Montanes, R. y Coltell Simón, O. 1996, Auditoria de los sistemas de información, Ed. Servicios de Publicaciones, Colección Servicios de Publicaciones, Valencia, p. 87.

Enciclopedia de la auditoria 2001, Océano Grupo Editorial, Barcelona, p. 7.

Alvin, A. & Loebbecke, J. K. 1980, Auditing: An Integrated Approach. 2a. ed., Prentice-Hall, N.J, p. 3.

3 Autores tales como: Cornella, Buchanan y Gibb, Henczel, StClair, Kaslaukas, Serrano, Morgat y Soy entre otros.

4 Ponjuán, G. M. Villar de francos y M León. Principios y métodos para el mejoramiento organizacional. Ed. Félix Varela, (en imprenta)