

# **PROPUESTA METODOLÓGICA PARA PROPICIAR LA EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE ESTUDIOS EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD DE PINAR DEL RÍO, CUBA**

**Maura Isbel Martínez Calvet  
Mercedes María González Clausell  
María del Carmen Martínez Díaz  
Francisco Nemesio de la Portilla Díaz**

## **Resumen**

Se aborda la auditoría de información como práctica de la gestión de información establecida en las organizaciones y los beneficios que conlleva la utilización de la misma. Sobre la base del análisis de una metodología aplicada anteriormente en la Universidad de Pinar del Río (UPR) en un proceso de auditoría de información y los problemas encontrados en su viabilidad, se realiza un diagnóstico a la gestión de información en el Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior (CECES) de la UPR para la obtención de evidencias para realizar una propuesta metodológica al CECES que le permita identificar la información que corresponde a los criterios de la auditoría de información con la finalidad de viabilizar este proceso en dicha organización.

## **Palabras claves:**

AUDITORÍA DE INFORMACIÓN, CRITERIOS DE AUDITORIA, GESTIÓN DE INFORMACIÓN, PROPUESTA METODOLÓGICA.

## **Summary**

In this thesis is dealt the information auditory as a practice of the information management established in the organizations and the benefits it takes. Taking into account the analysis of a previously applied methodology at Pinar del Río University in an information auditory process and the problems found to make it viability, is made a diagnose of the information applied to High Education's Science Centre Studies (Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior, CECES by his Spanish acronym) in Pinar del Río University, in order to obtain evidences to make a methodological recomendation to this organization which allows identifying the information corresponding to the information auditory's criteria with the objective to verify this process in the mentioned institution.

## **Key words:**

INFORMATION AUDITORY, AUDITORY CRITERIA, INFORMATION MANAGEMENT, METHODOLOGICAL PROPOSITION.

## **Introducción**

La auditoría ha sido una práctica habitual en los países con un alto nivel de desarrollo económico, y es una consecuencia de la separación entre la titularidad del capital y la gestión de la empresa.

En el ámbito internacional, entre los países que más han aportado al desarrollo de estas prácticas en las organizaciones, así como a la teoría que la sustenta, se encuentran: Australia, Inglaterra, Estados Unidos y España, entre otros.

Los inicios de estas prácticas en Australia se sitúan a finales de la década de los ochenta, en el marco de la reorganización del Sistema Nacional de Educación Superior llevada a cabo en esta época, llevándose a cabo a la par de todo el sistema universitario, las cuales constituyeron el antecedente de las auditorías de información. Y éstas fueron dirigidas por el *Consejo de Bibliotecas Universitarias*

de *Australia* (por sus siglas en inglés: CAUL), que agrupa a las bibliotecas académicas australianas.

Esta práctica es aplicable a diversos ámbitos de cualquier tipo de organización, de acuerdo a su alcance se puede tratar desde una perspectiva global la cual prevé todos aquellos elementos relacionados con la información dentro de la organización, o desde una perspectiva parcial, que en este caso es aplicada a alguna función, proceso, etc.

### **Desarrollo**

Con el propósito de extender las prácticas de auditorías de información a otras áreas de la Universidad de Pinar del Río como son los Centros de Estudio (CE), se toma como referencia para esta investigación la metodología de Martínez Díaz (2006) validada en el entorno del proceso investigativo desarrollado en la Facultad de Ciencias Económicas de la propia universidad, siendo aplicada para el *Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior (CECES)*.

A partir del análisis de la metodología seleccionada y los resultados obtenidos en su validación en el contexto de una facultad de la UPR, se identifica los principales problemas encontrados en el desarrollo de dicho proceso, y partiendo de estas guías se realiza un diagnóstico a la gestión de información estratégica del CECES encontrándose la existencia de problemas similares, relacionados con la no disponibilidad de la información requerida que debe aportar la organización y que constituyen los criterios fundamentales para una auditoría de información; así como la falta de instrumentos o guías que le indiquen y faciliten a la organización cómo extraer estos criterios de sus propios objetivos.

Este proceso puede servir de base para desarrollar una estrategia para la gestión del conocimiento y la información; mejorar el uso de la información para apoyar importantes procesos de negocio; promover o mejorar la gestión corporativa de la organización apoyada por los sistemas y la tecnología apropiados para ello. Permite obtener una valoración fiable de la categoría costo-efectividad de la

información y su uso; y la organización podrá obtener una proporción de los totales de sus valiosos recursos, los cuales contribuyen, a través del uso del conocimiento y de la información, al alcance de sus metas.

### ***Resultados del diagnóstico del CECES de la UPR***

A partir del análisis documental de los informes de balance del centro de estudio, su proyección estratégica y el desarrollo de entrevistas a su director y principales responsables de procesos, se realiza un diagnóstico encaminado a verificar la disponibilidad de información requerida para posibilitar la realización de auditorías de información. Para la realización del mismo se indagó fundamentalmente en puntos claves como:

- Estado de desarrollo del capital humano
- Estado de desarrollo del capital estructural.
- Estado de desarrollo del capital intelectual.
- Estado de desarrollo de flujos e interrelaciones

La confrontación de los resultados del diagnóstico y el análisis contextual del CECES permiten concluir que en el centro de estudios existe una fuerte presencia de la información necesaria para sustentar el conocimiento, así como un conjunto de recursos en función de la misma, condiciones favorables para el desarrollo de sus procesos. Respaldada además por una gama de interrelaciones y flujos de información.

El desarrollo de su capital intelectual se encuentra en función del cumplimiento de sus objetivos y metas. Sin embargo, aún con todas estas condiciones favorables, se pudo constatar que su proyección estratégica no contempla una política de información que garantice una gestión eficiente de toda esa información, la explotación de sus recursos y el desarrollo de sus flujos.

Aunque existen condiciones favorables para desarrollar auditorías de información por las potencialidades antes referidas, se pudo constatar que el Centro no tiene identificada la información requerida, o sea, los criterios para un proceso de auditoría, lo cual facilitaría la aplicación de la metodología seleccionada para

aplicar. Así como tampoco existe alguna guía o documento que le indique cómo llevar a cabo este ejercicio.

### ***Algunas consideraciones sobre de la metodología que fundamenta la propuesta metodológica***

La metodología propuesta por la DICT de la Universidad para auditar la información en el CECES, ha sido desarrollada por Martínez Díaz (2006), sobre la base del análisis de diversas y conocidas metodologías del ámbito internacional para realizar auditorías de información. Toma como base fundamental para su desarrollo, la metodología *Análisis de los flujos de información* de Elizabeth Orna (1999), por ser la más apropiada al contexto de las universidades cubanas. Se incluye entre sus características basar el resultado del balance en comparar los criterios de auditorías que indican el estado deseado al cual quiere llegar la organización, frente a la evidencia de la auditoría que constata el estado actual.

La misma tiene como antecedentes de validación, su aplicación en el contexto de la facultad de Ciencias Económicas de la UPR, obteniendo resultados favorables para el desarrollo de acciones en el proceso investigativo de dicha facultad. Sin embargo, durante el proceso de implementación se detectaron algunos problemas relacionados con los criterios de auditoría, que en la práctica implicaron un retardo en el inicio de la primera etapa y alargaron el tiempo previsto para la terminación de dicho proceso.

La metodología de Martínez Díaz (2006) consta de seis etapas las cuales son:

- Selección
- Planificación
- Auditoría
- Balance
- Preparación
- Comunicación de las recomendaciones
- La continuidad.

La misma fue diseñada tomando como guía las fases o etapas que tiene implícita una auditoría de gestión o interna de gestión, pues la auditoría de información clasifica dentro de la función de estas y aunque se detalla en cada etapa, los pasos que se deben seguir para llevar a término el diagnóstico, se deja a consideración de las organizaciones que la adopten, la profundidad de análisis de cada uno de estos.

### ***Propuesta metodológica para la identificación de criterios de auditoría de información***

La siguiente propuesta metodológica se fundamenta a partir del análisis de los referentes teóricos y los resultados del análisis y diagnóstico del CECES. Consta de cinco pasos en los cuales se guía a la organización para identificar, a partir del análisis de sus objetivos estratégicos, el *conocimiento que necesita* la organización para lograr sus objetivos, *la información para sustentar ese conocimiento*, los *recursos para la gestión de esta información* y los *flujos e interacciones* que necesita para lograr el alcance de sus metas.

Se parte del supuesto de que cualquier acción que se pretenda hacer con respecto al modo en que la organización utiliza la información y de dondequiera que venga esta iniciativa, antes de tomar una decisión en este sentido, se ha de comprender claramente los objetivos de la organización. ¿Qué pretende lograr, a dónde quiere ir, cómo desarrolla su negocio y cómo se ve a sí misma y a su mundo exterior? Siendo esta la única base segura para desarrollar la acción diseñada a fin de concretar un cambio en el uso de la información y la aplicación del conocimiento.

Para lograr estos objetivos deben desarrollarse en un orden lógico un conjunto de pasos que integran la propuesta metodológica, los cuales se describen a continuación.

- **Paso 1.** *Identificar por la dirección del centro los "grupos de trabajo" por objetivos.*

Este paso es fundamental pues se trata de planificar el desarrollo del trabajo por grupos. Toda vez lograda la aprobación de la dirección del centro de estudio para realizar el mismo, es muy importante garantizar la participación de todos los responsables de estos objetivos, procesos afines y de aquellos que están involucrados en su cumplimiento, así como también se debe contar con la participación de especialistas en información, en todas las sesiones de trabajo del CES

- **Paso 2.** *Identificar el conocimiento necesario para la organización*

En este paso de cada objetivo analizado se debe extraer el conocimiento necesario que debe poseer la organización, así como los procedimientos que debe realizar para cumplir el objetivo en cuestión.

Para conseguir este propósito debe realizarse la siguiente pregunta por cada objetivo estratégico: ¿qué conocimiento y procedimientos se requieren para lograr el objetivo trazado? , su respuesta permite identificar el conocimiento que sustenta el desarrollo y alcance del objetivo. Y se obtiene un esquema del conocimiento más importante que el centro de estudio necesita manejar, al cual debe tener total acceso a fin de lograr sus metas.

Se propone estructurar la información resultante de este análisis en una tabla que permite consolidar y confrontar la restante información que se irá incorporando en la medida que se desarrollen las sesiones de trabajo. Se presenta a continuación a modo de ejemplo.

*Identificación del conocimiento necesario sobre la bases de los objetivos de la organización*

Objetivos estratégicos	Requerimientos de conocimiento SOBRE:
Potenciar la visibilidad de los resultados científicos del Centro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias a premios nacionales e internacionales en temáticas afines.</li> <li>- Resultados relevantes para publicar u optar por premios.</li> <li>- Cuales son las principales revistas de impacto o referadas en temáticas afines.</li> </ul>

La información resultante de este paso, posibilita pasar al tercero y continuar el desarrollo del ejercicio, de ahí que sus resultados tengan una gran importancia para el desarrollo exitoso del proceso total.

- **Paso 3.** *Identificar la información necesaria para sustentar el conocimiento.*

Este paso permite determinar la información que el centro de estudio necesita para salvaguardar el conocimiento identificado como estratégico en el paso anterior.

En el mismo se debe realizar la siguiente pregunta, ¿qué información se necesita para continuar la salvaguarda del conocimiento que requiere el Centro? Las respuestas obtenidas sobre la “información necesaria” se deben estructurar en cuanto a contenido y depósitos.

Se pone a modo de ejemplo la siguiente tabla que contiene el consolidado del conocimiento más importante identificado en el segundo paso.

La información en cuanto a contenido y sus depósitos que el Centro necesita gestionar para mantener el conocimiento necesario

Conocimientos y requerimientos	Información necesaria para mantener ese conocimiento	
Contenido	Depósitos	
- Convocatoria a premios nacionales e internacionales en temáticas afines.	Premios -Requisitos para optar -Fechas de convocatorias Organizaciones y países que los otorgan.	Sitios de convocatorias en Internet. Convocatorias de premios en la Intranet. Relaciones personales Correspondencia. Correo electrónico Prensa especializada.

La síntesis de los resultados obtenidos en los pasos anteriores, permite obtener un esquema del conocimiento más importante que el Centro de Estudios requiere y los recursos de información que deben sustentar y continuar la salvaguarda de ese conocimiento en función de las metas a alcanzar.

- **Paso 4.** *Identificar los flujos e interrelaciones en los objetivos del Centro.*

Este paso comienza a partir de la información que el Centro ha identificado como necesaria. Permite descubrir como la información debe fluir en los ambientes de la organización, e identificar las entidades con las que es necesario interactuar, para que la información pueda ser transformada en conocimiento y se pueda accionar sobre el mismo.

Se facilita a modo de ejemplo la siguiente tabla en la que se sistematiza la información resultante del ejercicio.

*Flujos de la información y las interacciones necesarios para hacer efectivo el uso del conocimiento y la información.*

**Premios nacionales e internacionales en la temática económica**

**Personas involucradas.**

Colectivo responsabilizado con la CTI en la Facultad; Consejo Científico; Vice Decana de investigaciones; Gestor de información del Centro; Profesores investigadores; Servicios de Análisis e Inteligencia; Organizaciones y Organismos que otorgan premios; Bibliotecarios y especialistas en información; Colectivo de sistemas de tecnologías de información; Vice Rectora de Investigaciones y Postgrados (VRICEP)

**Flujos de información / interacciones**

**Entre:**

Vice Decana de Investigaciones  
Colectivo responsabilizado con la CTI en el Centro  
Gestor de información del Centro

**Y**

VRICEP  
Gestor de información del Centro  
Consejo Científico.  
Servicios de Análisis e inteligencia  
Organizaciones y Organismos que otorgan premios  
Servicios de Análisis e Inteligencia  
Bibliotecarios y especialistas en información  
Profesores investigadores  
Colectivo de sistemas y tecnologías de información (TI)

- **Paso 5. Consolidación e informe**

Este paso tiene como objetivo socializar los resultados obtenidos durante el ejercicio mediante una sesión de trabajo con todos los miembros del centro de estudio, para lograr su aprobación por consenso. Y posteriormente una vez aprobados consolidar en un documento de trabajo los aspectos obtenidos producto de la aplicación de la propuesta metodológica.

### ***Beneficios de la aplicación de la propuesta metodológica***

La aplicación de esta propuesta, previa a una auditoría de información, tiene implícitos un conjunto de beneficios para la gestión de información de la organización y para el propio proceso de auditoría. Estos se relacionan a continuación:

1. Permite la identificación del conocimiento más importante que debe poseer el centro de estudio.
2. Permite identificar la información que el centro de estudios necesita adquirir y tener total acceso para sustentar ese conocimiento.
3. Permite la identificación de los recursos humanos que necesitaría el centro para gestionar los recursos de información para el proceso.
4. Permite identificar los flujos e interacciones de información que el centro necesite.
5. Provee guías para cualesquiera de las acciones relacionadas con la gestión de información.
6. Facilita a la organización identificar los criterios de auditorías de información.
7. Constituye una herramienta que facilita el desarrollo de auditorías de información en el CECES vinculado con otras áreas de la UPR.

### **Conclusiones**

1. La auditoría de información constituye una herramienta fundamental para lograr el perfeccionamiento de la gestión de información, y permite un enfoque estratégico para la gestión de los recursos de información en función del alcance de los objetivos en la organización.
2. El Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior (CECES) de la Universidad de Pinar del Río, cuenta con un alto nivel de desarrollo de su capital intelectual, lo cual es favorable para la aplicación de auditorías de información,

como una de las acciones de mejora continua de la gestión de información en dicho Centro.

3. La aplicación de la propuesta metodológica está debidamente fundamentada en referentes teóricos del ámbito internacional y nacional, pero toma como base para su desarrollo, la metodología de Martínez Díaz (2006), ya que la misma se adecua al entorno de la UPR incluyendo su validación.

4. La propuesta metodológica constituye una herramienta de trabajo al servicio de la gestión de información, que permite viabilizar procesos de auditorías de información en cuanto a la identificación de criterios.

5. La propuesta metodológica constituye una guía detallada para que los miembros del CECES puedan identificar los elementos fundamentales en cuanto a: conocimiento, información, recursos, y flujos e interacciones, los cuales constituirán las guías fundamentales para la gestión de información en dicho Centro.

### **Recomendaciones**

1. Considerar, en el entorno del CECES de la UPR, la inserción de las prácticas de auditoría de la información, lo cual contribuirá a la mejora continua de la gestión de información y el desempeño global de dicho centro.

2. Aplicar la propuesta metodológica diseñada en el CECES de la UPR para viabilizar procesos de auditorías de información.

## **Bibliografía**

Adams, E. (2002). La gestión de recursos de información: importancia, desafíos y responsabilidades., diciembre 2007, En: <http://abgra.sisbi.uba.ar/t14.htm>.

Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., y Hernández Sampieri, R. *Metodología de la investigación*. C. Habana: Editorial Pablo de la Torriente.

Buchanan, S., y Gibb, F. (2007). The information audit: Role and scope. *International Journal of Information Management*(27), 159-172.

Buchanan, S. J. (1998). The Information audit: An integrated approach. *International journal of information management*, 18(1), pp. 29-47.

Burk, C. F., y Horton, F. W. (1988). *InfoMap. A complete guide to discovering corporate information resources*. New Jersey: Prentice Hall.

Busha, C. H., Harter, Stephen P. (1990). *Metodología de la investigación en Bibliotecología. Técnicas e interpretación*. (Universidad Nacional Autónoma de México ed.). México.

Cortéz, E. M., y Kazlauskas, E. J. (1996). Information policy audit: a case study of an organizational analysis tool. *Special Libraries Association*, 88-97.

Choo, C. W. (1998). *La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México, D.F: OXFORD University press.

Gil Pechuan, I. (1998). Jerarquía de dirección. In BSP (Ed.).

Gil Pechuán, I. (1994). *Sistemas de información para la gestión empresarial*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

González Rodríguez, W., García Cuevas, José Luís. (2007). El centro de estudio. Una forma organizativa de la investigación científica de amplia generalización en la Educación Superior cubana., vol. II, 46-49.

Henczel, S. (2000). The Information Audit as a First Step towards Effective Knowledge Management: an Opportunity for the Special Librarian. *Inspel*, 34(3-4), 210-226.

Martínez Díaz, M. C., Armenteros Vera, Iliana. (2006). Orígenes y clasificación de la auditoría de información. *Acimed*, 14(5).

Resolución No. ONA 2/97 Normas de auditoría y Anexo 1, 2005 C.F.R. (2001).

Moreira Delgado, M. C. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *Acimed*, 14(5).

Núñez Paula, I. (2002, 22 al 26 de abril). *Aproximación Metodológica para la Introducción de la Gestión del Conocimiento (AMIGA)*. Trabajo presentado en: Memorias del Congreso Internacional de Información INFO/2002., La Habana.  
NC ISO 19011: 2004 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental /ISO 19011:2002, (2004).

Orna, E. (1990). *Practical Information Policies*. Londres: ASLIB/Gower.

Orna, E. (1999). Establishing the ground. In *Practical Information Policies* (pp. 42-65). Londres: ASLIB/Gower.

Orna, E. (1999). From information audit to information policy. In *Practical Information Policies* (pp. 104-133). Londres: ASLIB/Gower.

Orna, E. (1999). Information auditing: from initial analysis to doing the audit. In *Practical Information Policies* (pp. 68-91). Londres: ASLIB/Gower.

Orna, E. (1999). Information auditing: interpreting and presenting the findings. In *Practical Information Policies* (pp. 92-103). Londres: ASLIB/Gower.

Orna, E. (1999). *Practical Information Policies* (2da. ed.). Londres: ASLIB/Gower.

Orna, E. (2004). *Information strategy in practice*. (Gower publishing ed.).

Ponjuan Dante, G. (2000). *Aplicaciones de gestión de información en las organizaciones. El profesional de la información y su dominio de las técnicas y herramientas de gestión*. Unpublished Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias de la Información, Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, La Habana.

Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECAPI. Universidad de Chile.

Ponjuán Dante, G., Villardefrancos Álvarez, María del C., León Santos, Magda. (2005). *Principios y métodos para el mejoramiento organizacional*., from <http://server-ict.upr.edu.cu/bidi/almacen/procesos.pdf>.

Ramjaun, I. (2000). The Information Audit: A tool for visionary organisations. *PROSI Magazine*(379).

Rojas Benítez, J. L. (2003). *Diseño de servicios de información. Selección de lecturas*. (Félix Varela ed.). La Habana.

Rojas Benítez, J. L. (2006). *Usuarios de la información. Selección de lecturas*.