

## Las Auditorías de información en las organizaciones

Madelayne L. Vega García

---

### RESUMEN

*Se comenta el concepto de auditoría y se profundiza en lo relacionado a las auditorías de información en las organizaciones como herramienta que permite el descubrimiento, monitoreo y evaluación de los recursos de información, tanto internos como externos con vistas a instrumentar, mantener o mejorar la gestión de información. Se recogen diferentes aproximaciones al concepto de auditoría de información situándolo en comparación con otros campos de la auditoría. Se ofrece un recuento de las diferentes metodologías establecidas para afrontar las auditorías de información.*

### ABSTRACT

*Herein are given commentaries about the concept audit, and focuses how information auditing process is understood in organizations as tools, that contribute to the discovering, monitoring and evaluation of internal and external information resources, in order to organize, keep or improve information management. Are given also different approaches of the concept information audit, regarding other types of auditing processes. Is included a list of other methodologies used in information auditing*

---

### Introducción

**D**urante las últimas décadas los investigadores desde diferentes perspectivas han estudiado múltiples aspectos relacionados con la aparición, desarrollo y evolución de la Sociedad de la Información.

Las sociedades de la información realizan esfuerzos por convertir la información en conocimiento, destacándose como peculiaridad de esta nueva sociedad la velocidad con la que la información se genera, transmite y procesa, de manera casi instantánea.

Es notable observar que cada día las organizaciones dependen en mayor medida de la información, de las tecnologías de la información, de las comunicaciones que la procesan y de los sistemas de información en los que se apoya la gestión. Uno de los problemas con los que se enfrentan las

instituciones actuales y sus dirigentes es el de la sobreinformación. Hoy podemos acceder a más información que nunca. Se estima que en los últimos 50 años la humanidad ha producido más información que en toda su historia anterior y en estos momentos se duplica cada cuatro años.

Como se aprecia, en esta Sociedad de la Información el recurso escaso no es la información sino el tiempo. Los directivos disponen de más información y menos tiempo para procesarla, evaluarla y aplicarla, por lo que es necesario gestionar la información que las organizaciones utilizan, generan o procesan para poder orientar sus actividades de una manera eficiente.

La información en la gestión empresarial moderna no puede ser considerada como un apoyo o soporte para las actividades operativas de la organización, sino que debe tratarse como uno de sus principales recursos.

La información es un elemento imprescindible para el funcionamiento de la organización, un recurso básico e importante que requiere por tanto que se le apliquen las tradicionales técnicas de gestión, es decir, planificación, organización, dirección y control.

Las organizaciones se han centrado poco en obtener información relevante. La información también produce como cualquier otro recurso: rendimiento, estos posibilitan prevenir problemas, revelar alternativas, reducir incertidumbres y ofrecer soluciones. Lo anterior permite que en el ámbito interno se obtenga un máximo rendimiento en relación con el resto de los recursos de la organización y que a nivel externo o de estrategia, ocupe un lugar privilegiado.

Actualmente se apodera de un gran valor dentro de la empresa el papel de los trabajadores de la información como consultores internos que pueden generar información evaluada o nuevos conocimientos para la organización.

La aplicación de herramientas de gestión, como es el caso de las auditorías informacionales, permitirá asegurar que la información que circule en las organizaciones sea la más relevante y apropiada para ella.

El trabajo que aquí presentamos tiene como objetivos:

- Realizar una caracterización acerca de las auditorías de información en las organizaciones.
- Analizar la importancia de las auditorías de información como herramienta de gestión en las organizaciones.

## **Desarrollo**

En la década del 80, la información no era considerada como un activo de importancia sino como un subproducto resultante de los negocios, pero en la actualidad las organizaciones no pueden ignorar como manejar la información.

La información esta considerada como un recurso valioso y costoso para las organizaciones, por lo que gestionarla adecuadamente es de suma importancia, para hacer uso y manejo adecuado de la misma.

La organización es un sistema constituido por un conjunto de recursos tangibles e intangibles, que operan tanto en el ambiente interno como externo

de la misma. En la medida en que los recursos se empleen en función de la organización y bajo principios que aseguren la optimización permanente de su utilización, mejorarían las condiciones de su gestión y por ende de sus resultados [1, p. 133].»

Los estudios relacionados con la gerencia y las ciencias de la información han sido estimulados por el desarrollo de las técnicas de información, ofreciéndole un medio de controlar la información y por tanto aumentando la productividad. El término «gerencia de la información» apareció, en sus comienzos en un marco estrictamente práctico, pero actualmente abarca una amplia gama de temas.

La gestión ha proporcionado métodos y herramientas a las ciencias de la información con fundamentos básicos y soluciones prácticas a problemas de la información. La propia interdisciplinariedad de las ciencias de la información, su vinculación con las nuevas tecnologías, le sitúa en un papel fundamental en la actualidad.

La ciencia moderna de la administración en general, coincide en reconocer el impacto que está teniendo la información en las organizaciones, debido a que existe mucha información que es necesario compartir entre departamentos y direcciones para lograr resultados precisos y eficientes, dentro de la actividad de cualquier organización, o sea gestionarla.

## **Llamamos gestión de información a la gestión de recursos de información, gestión de archivos, registros administrativos e inteligencia competitiva (organizacional, corporativa, de negocios).**

Para llevar a cabo la gestión de información de las organizaciones, es necesario en primer lugar conocer perfectamente la organización (estructura, funciones y personas que la integran), dominar su visión, misión, objetivos generales, etc. También para el éxito del proceso se debe analizar cómo se utiliza la información, quiénes, para qué y cómo fluye la misma.

La gestión de información esta relacionada con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo adecuado,

en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado para tomar la acción correcta.

Toda organización está continuamente captando datos, gran parte de los cuales no tienen significación alguna para ella, pero en cambio existen otros que le sirven para conocer mejor su entorno y a sí misma. Estos toman una nueva dimensión y constituyen la llamada información, que ha ido adquiriendo cada vez más importancia, por cuanto va a permitir tomar una decisión más acertada y ejecutar con mayor aprovechamiento un trabajo.

Debido a la cantidad y densidad de información que es generada dentro de las organizaciones es que resulta necesario identificarla, organizarla para su utilización como recurso. El saber obtenerla, cómo transmitirla y cómo organizar su gestión, son cuestiones fundamentales en toda organización. Una información será significativa en cuanto sea útil como materia prima para la toma de una decisión determinada, aceptando pues que la utilidad de la información está estrechamente relacionada con las decisiones que deben ayudar a tomar, lo que nos lleva al concepto de valor de la información.

La información tiene valor si:

- Contribuye a reducir la incertidumbre del futuro
- Puede afectar la decisión considerada
- Contribuye a modificar sensiblemente las consecuencias de una decisión

La información así concebida reviste el carácter de un recurso más para la organización como lo es el capital, las materias primas y el trabajo, pues sin información no hay empresa viable.

Las organizaciones hacen un mayor uso de la información para incrementar su eficiencia, estimular la innovación y elevar su posición competitiva. Esto obliga a que se plantee el problema de la economía de la información, ya que la misma debe ser administrada con el mismo rigor que cualquier otro recurso necesario en la actividad empresarial.

La información cuenta con dos características que la distingue del resto de los recursos: su intangibilidad, por lo que resulta difícil de manejar y gestionar, así como medir y comprobar si se le ha sacado el máximo rendimiento a la información ósea si se ha utilizado con la eficacia adecuada. La incombustibilidad, característica que la hace más valiosa y la favorece con respecto al resto de los

recursos, hace que esta no se desgaste, ni se agote con el uso, sino que permite actualizarse infinitamente, con bajo coste adicional.

Debido a la mayor complejidad del entorno y de la organización, el papel de la información, la gestión de los sistemas de información, junto con las necesidades de información cada vez más completa, han propiciado el valorar a la información como un factor estratégico y a emplearla en el diseño de estrategias, que en unión de las nuevas tecnologías, va a ser utilizada para poder adquirir una ventaja competitiva.

El sistema de información en la organización debe servir para captar la información que esta necesita y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, el control estratégico o la puesta en práctica de las decisiones adoptadas.

Lo esencial de todo sistema de información es que mediante él se proporciona la información necesaria, en el momento oportuno y con la estructura adecuada, a aquellos miembros de la empresa que la requieran para diversos usos. Esto solo es posible si se ha realizado previamente un proceso de análisis de la información, en el cual se haya adicionado un conjunto de valores pertinentes, a partir del trabajo intenso que realizan especialistas entrenados en el uso de las técnicas de información.

Tradicionalmente los sistemas de información se han centrado más en su infraestructura (Hardware, software) que en analizar la información por su relevancia, lo que actualmente, con el crecimiento desmedido de información, resulta imprescindible tomar en cuenta, para brindar una información esencial, que cumplimente los objetivos.

Cornella [2] plantea que debido a la gran cantidad de información que se produce en el mundo, las organizaciones tienen dos retos importantes:

- 1-** Conseguir que no entre en la organización más que información de utilidad.
- 2-** Segundo, que se obtenga, mejor, cuanta más información relevante

Lograr estos dos objetivos no es fácil, se necesita, ante todo, llevar a cabo un análisis de los requerimientos de información de la organización, o sea la información precisa para poder funcionar

correctamente o en otra terminología, realizar una auditoría de la información.

## **Auditorías de información**

Existe evidencia de que algunas especies de auditorías se practicaron desde tiempos remotos, cuando los soberanos exigían el mantenimiento de las cuentas por dos escribanos independientes para así comprobar la veracidad de sus operaciones financieras. Con el desarrollo del comercio surge la necesidad de establecer a la auditoría como profesión en 1862, en Inglaterra.

Dentro de la teoría administrativa casi al mismo tiempo que Taylor, el francés Henri Farol propone las cinco funciones universales que deben cumplimentar los administradores o gerentes: planear, organizar, ordenar, coordinar y controlar.

Dentro de la función de control aparece la auditora, la cual permite acumular y evaluar evidencias, realizado por una persona competente acerca de la información cuantificable y con el propósito de determinar e informar el grado de correspondencia que existe entre la información que ha sido cuantificada y los criterios establecidos.

### **La auditoría guarda estrecha relación con otras disciplinas y utiliza técnicas de otros campos del conocimiento, como es el caso de la Estadística.**

La auditoría, de manera general, es un proceso que a grandes rasgos pretende estudiar, descubrir, identificar y evaluar algo; su práctica se sitúa en el marco de los procesos de control interno y diagnóstico global de las organizaciones.

Las tendencias actuales de las auditorías internas en las organizaciones se deben ocupar de identificar y gestionar los riesgos. La alta dirección de la organización deberá establecer la responsabilidad, autoridad y obligaciones de esta función.

El término auditoría de la información no es nuevo, fue utilizado por primera vez por Robert Taylor, en 1982, y desde hace más de veinte años se realizan auditorías de la información las cuales resultan de utilidad para cualquier tipo de organización.

Meter F. Drucker plantea que es una de las acciones mas importantes y necesarias para la dirección de

las instituciones, además dice que una auditoría organizada de objetivos y resultados permite identificar los que ya no sirven o los que se han comprobado que son inalcanzables e identifica el rendimiento insatisfactorio y las actividades que son obsoletas o improductivas.

Existen algunas premisas básicas de las cuales parten las diferentes definiciones que existen sobre la auditoría de la información como son:

- La información como un recurso y activo de la organización
- Como recurso la información tiene que ser gestionada
- La gestión de la información esta estrechamente vinculada a los objetivos, misión y estrategia de la organización.

En la literatura se ofrecen diferentes definiciones sobre auditoría de información, pero vale señalar la ofrecida por Guy ST. Clair, el cual cuenta con abundantes trabajos de corte teórico sobre el tema y es citado por Cristina Soy

«El método más sencillo para entender como se utiliza la información, que niveles de servicio se piden, quienes son los clientes y que tipo de información es necesario proveer en una auditoría de la información. En términos sencillos, la auditoría de la información consiste en un proceso que examina todas las funciones de la empresa relacionadas con la información y determina cómo la utilizan [2, p. 9]».

Es importante también conocer algunos aspectos relevantes dentro del concepto de auditoría de información:

- Brinda la posibilidad de determinar el valor de la información dentro de la organización
- Permite conocer los requerimientos para poner en funcionamiento un sistema de información de utilidad para la organización
- Se realiza siempre sobre la base de los objetivos de la organización
- Ofrece efectividad a la información

**La auditoría de información no es solo un inventario de los recursos de información con los que cuenta una institución, sino también una herramienta a partir**

## **de la cual se ha de construir el sistema de gestión de información de las organizaciones.**

Las auditorías pueden ser externas e internas, en función del sujeto que la lleva a cabo; total o parcial, según su alcance; obligatoria o voluntaria, de acuerdo al origen del mandato; y administrativa, de marketing o de sistemas de información, en relación con el objeto que se audita; entre otras clasificaciones, que pretenden examinar procesos vinculados a los objetivos de la organización.

Existen tres direcciones para realizar las auditorías de información: un enfoque es de arriba-abajo, el cual se desarrolla de los niveles superiores o directivos de la organización a los niveles operativos. Otro es de abajo-arriba, éste parte del análisis desde la base o departamento de la organización hacia el nivel superior y el último de dentro-afuera, en el que se forman grupos de trabajo para identificar oportunidades y riesgos. Se dice que la combinación de dichos enfoques permitirá mejores resultados.

La auditoría de la información es un diagnóstico sobre el uso de la información dentro de la organización y una metodología de gestión aplicable a cualquier ámbito e institución que establezca las necesidades de información y los recursos que correspondan a ellas. Contribuye al establecimiento, la redefinición y la evaluación de una política de información corporativa, la creación de valor y la determinación del valor de la información para una organización.

Es necesario tener en cuenta que la planificación de la información en una organización persigue crear una determinada arquitectura de la información que responda a la misión y objetivos de dicha entidad. Esta arquitectura prevé la auditoría, el mapeo y uso de la información, así como sus flujos y necesidades.. Todos estos elementos son asequibles mediante un proceso global de auditoría de información.

La auditoría de la información es adecuada en cualquier tipo de organización y su utilización se establece en varios entornos como es el caso de la creación de servicios y políticas de información corporativas, en la evaluación de servicios, para el establecimiento de estrategias y una variante muy utilizada en la actualidad es en la implantación de una Intranet.

En el establecimiento de una Intranet efectiva es imprescindible la realización de una auditoría de información y así trazar una estrategia para la gestión de contenidos. Esta auditoría de información definirá los procesos y la información requerida para desarrollar las tareas, identificará la procedencia de la información con la finalidad de facilitar la generación y comparación de información y conocimiento en un entorno descentralizado, logrando que estos sistemas sean verdaderamente efectivos y respondan a los objetivos de la organización.

En la conformación de un servicio y de una política de información la auditoría constituye la fase inicial y por tanto, de la efectividad con que esta se realice, dependerá el éxito del proceso de creación. La auditoría permitirá obtener resultados e indicadores que permitirán contrastar con estándares para valorar la eficacia de un proceso.

La auditoría es una metodología idónea para identificar cambios, reestructurar una organización y ofrecer soluciones, así como determinar una estrategia de información corporativa.

La auditoría de la información puede tratarse desde dos perspectivas:

- 1-** Perspectiva global que prevé los elementos relacionados con la información dentro de la organización, también se denomina auditoría estratégica
- 2-** Perspectiva parcial donde se realiza la auditoría a alguna función o proceso y que también se denomina auditoría operativa.

En opinión de la Consultora de servicios de información Jacqueline Cropley «Las auditorías se pueden plantear según dos enfoques. Se puede observar el conjunto de la situación para tener una idea del valor y los usos de la información en la empresa; o bien se puede analizar el fondo documental completo. Por otra parte, el examen puede completarse con auditorías de información más restringidas y continuadas. En la práctica, esto quiere decir centrarse en un área particular del uso de la información —el catalogo de determinados materiales, por ejemplo, o la divulgación de información a los usuarios [3, p. 43]».

Dentro de las auditorías internas o parciales se encuentran:



- Auditoría estratégica del servicio de información: herramienta para el servicio gestor en el proceso de planificación del marketing estratégico, parte del análisis de los elementos ambientales, externos e internos.
- Auditoría de una colección: tiene como características verificar la fiabilidad del catálogo bibliográfico, identificar los documentos catalogados de forma incorrecta y determinar la obsolescencia de la colección, entre otras, ya que, como cualquier otro activo, las colecciones bibliográficas tienen que estar sujetas a los mismos controles internos.
- Auditoría de adquisiciones: en el área de adquisiciones se gestionan recursos económicos que deben ser manejados con rapidez y considerando las mejores condiciones económicas. Es una actividad bastante estandarizada.
- Auditorías de publicaciones periódicas: las publicaciones periódicas forman parte de cualquier colección y se considera una parte importante en el presupuesto de los servicios de información. Se requiere de un proceso laborioso desde la propia selección hasta la utilización por parte del usuario.
- Auditorías de niveles de automatización: se encarga de los aspectos de la infraestructura tecnológica.
- Auditorías de la seguridad de los fondos de un servicio de información: se ocupa de salvaguardar los activos que resulten de interés.

**Las auditorías de información de manera general presentan múltiples ventajas en su aplicación por parte de las organizaciones que van desde el ahorro de costos por la gestión más racional de los recursos hasta el desarrollo de estrategias para la organización.**

El conocimiento de la organización es un puntal importante que propicia el éxito en las auditorías de información. El estudio de usuarios y de las necesidades de información siempre están presentes dentro de las auditorías de información. Estas proponen para su realización un diagnóstico del uso de la información, identificación de los recursos con los que se cuenta, encontrar la información

importante y la utilización de esta en la organización. Cuando se realiza una auditoría de información para un diagnóstico global se deben tomar en cuenta los flujos de información dentro de la organización y los elementos medioambientales.

Henry Mintzberg establece seis tipos de flujos [4] que proporcionan el conocimiento de la organización:

- Autoridad formal: se refleja en el organigrama que establece la división del trabajo en la organización.
- Flujos regulados: flujos de materias primas y auxiliares de autoridad y de información.
- Comunicación informal.
- Constelaciones de trabajo: se adoptan formas de grupos de trabajo, equipos independientes que toman decisiones a su nivel dentro de la organización.
- Procesos de decisión *ad hoc*: vínculos entre las decisiones operativas, administrativas y estratégicas y los participantes en las distintas etapas del proceso de decisión.
- Información: es un valor en sí mismo que apoya todo el proceso, favorece las actividades y la infraestructura de la organización, sirve en la gestión de recursos humanos y el desarrollo de la tecnología.

Por su parte, en los elementos medioambientales que conforman las variables externas a la organización pueden distinguirse tres niveles.

- Entorno inmediato: elementos que afectan directamente a la organización. Ej.: competidores clientes.
- Entorno remoto: elementos que la organización no trata a diario pero puede afectar las decisiones a largo plazo, dependiendo de las circunstancias pueden convertirse en primarios. Ej.: condicionantes políticas, económicas, ambientales.
- Elementos medioambientales internos: se incluyen elementos como la estructura, la cultura y recursos corporativos

En su fase preparatoria la auditoría pone de manifiesto las estructuras de poder, los valores y

las percepciones de los diferentes grupos dentro de la organización.

La auditoría de la información como procedimiento que establece un diagnóstico de utilización de la información dentro de la organización debe comenzar por definir las principales metas de la organización y las limitaciones organizacionales que actúan sobre los sistemas de información, determinar las necesidades de los usuarios e inventariar los recursos disponibles, o sea, conocer lo que hace la organización en relación con la información para alcanzar sus objetivos.

El establecimiento de la política y estrategia de información en la organización debe derivarse de una auditoría de información y si esta política y estrategia existiesen proporciona elementos para evaluarla y en caso necesario hacer una redefinición.

Para el desarrollo de estas estrategias y políticas de información es necesario tener en cuenta el diagnóstico organizativo, componente de toda auditoría de información. Es reconocida también su utilidad en otros procesos como la auditoría del conocimiento y para determinar el valor de la información en la organización.

Un proyecto de auditoría de información tiene que tratar las siguientes áreas:

#### **1-** Recursos de información

- Identificar los recursos
- Localizarlos
- Determinar el responsable de los mismos
- Averiguar que información contienen
- Ver como hacen referencia a ellos las personas que la gestionan
- Apreciar como los definen los usuarios y el modo como los utilizan
- Ver que opinan al respecto los propios usuarios
- Detectar si hay personas que podrían emplearlos y no lo hacen e investigar el por qué

**2-** Guardianes y usuarios de la información: los guardianes son las personas que tratan o gestionan de algún modo la información y los usuarios los que la utilizan.

**3-** Flujos de información e interrelaciones: hay que averiguar quién proporciona la información y a quién, además de cómo ésta es obtenida

por las personas que la necesitan para desarrollar su trabajo.

**4-** Tecnologías y sistemas de información: se deben tener en cuenta los puntos siguientes:

- Como se aplica la tecnología de la información
- Hasta que punto resulta apropiada para las tareas que hay que desarrollar
- Fiabilidad y facilidad de uso
- Compatibilidad con otros sistemas.
- Quien toma las decisiones de adquisición de tecnología
- Que dicen los usuarios de lo que los sistemas deben hacer
- Quien gestiona la tecnología y que relación hay entre gestores de información y responsables de tecnologías

**5-** Relación coste-beneficios de la información: se proporciona una estimación de los costes actuales y del valor de la información dentro de la organización, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- Costes relacionados con la información (equipamiento y personal).
- Contabilización del ahorro derivado de la disponibilidad y uso de la información en términos de disminución del riesgo, menos dedicación del personal.
- Evaluación de los recursos de información en relación con el alcance de los objetivos corporativos.
- Valoración de la información por lo que respecta a la calidad, uso, impacto en la productividad y eficiencia desde el punto de vista financiero.
- Existencia de capital intelectual (conocimientos, ideas e iniciativas como elemento motor del negocio).

El disponer de un listado de los elementos que se deben prever en una auditoría resulta de utilidad para no obviar ningún aspecto relevante.

La auditoría es una actividad normalizada en el caso de las auditorías financiera o las de calidad, pero las auditorías de información no cuenta en la actualidad con una metodología estándar para su aplicación.

En el caso de la realización de auditorías de información no obedece a un requerimiento

legal, sino que se practica como parte del control interno con la finalidad de mejoras y correcciones. Su práctica aún se considera poco utilizada, debido a factores como:

- No esta regulada por leyes, ni se penaliza su ausencia
- Aún no forma parte de una cultura dentro de la organización

No obstante, sí están identificadas una serie de procesos y técnicas como son:

- El inventario físico: identifica y categoriza los recursos de información dentro de la organización de manera sistemática y ofrece una fotografía de lo que tiene la organización en un momento dado sobre recursos de información.
- Mapeo de la información: representa gráficamente los recursos de información y sus relaciones, e indica hasta qué punto éstos son básicos, su posición, cómo interactúan, quién los utiliza y su responsable.
- Análisis de las necesidades de información de los empleados y directivos para desarrollar sus papeles y alcanzar los objetivos de la organización.
- Gráficos de procesos y flujos de trabajo: herramienta de valor para la auditoría de información.
- Procesos de control y verificación: brindan como resultado un informe con recomendaciones.

Es conveniente realizar en un primer momento las auditorías por áreas que permiten un riesgo menor y lograr un adiestramiento en el proceso.

Para comenzar a auditar es necesario confeccionar un documento con la justificación de la auditoría de información, los objetivos, el modo de llevarla a cabo y los recursos necesarios. También es necesario el apoyo de la dirección y de las personas claves por su responsabilidad y nivel de acceso que tengan de la información.

Las personas dentro de la organización que se deben tomar en cuenta para realizar las auditorías deben ser:

- Persona con una responsabilidad en la organización.

- Persona con experiencia dentro de la organización.
- Persona con disposición para comunicarse y compartir (aquí van incluidos los llamados porteros que introducen información del exterior a la organización de modo informal).

La auditoría de información como herramienta de trabajo necesita de alguna persona que planifique, organice, dirija y controle la actividad. En cuanto a esto, hay el criterio de que sea un equipo interno dentro de la organización. Si las dimensiones de esta lo requiere, este grupo deberá estar integrado por personas de diferentes áreas de trabajo, a su vez será el que efectúe la actividad, la controle e implemente los resultados. Existe la variante de adicionarle al mismo un consultor externo, quien podrá brindar sus experiencias, y lo que resulta más importante, la objetividad de sus opiniones, resultando la fusión del equipo interno y el consultor externo la alternativa más efectiva.

Llevar a la práctica esta auditoría requiere un conjunto de habilidades derivadas de algunas disciplinas como: auditoría clásica, gestión de información, administración de empresas y tecnología de la información. Dentro de las técnicas que utiliza se encuentran: observación, interrogación, cuantificación, benchmarking (comparación con los mejores), revisión y evaluación.

En las auditorías de información la obtención de datos resulta de gran importancia y estos pueden adquirirse de: reuniones informales, que permiten reconocer problemas existentes en los colectivos; cuestionarios -para valorar opiniones-, los cuales deben resultar fácil de rellenar; las entrevistas (breves y preparadas con antelación); la observación, para el registro de hechos y las opiniones de expertos, que aportan conocimientos valiosos.

Los datos recopilados se podrán procesar con varias técnicas estadísticas como las medidas de centralización, dispersión, probabilidad y series temporales que permitirán conocer sobre el uso de la información dentro de las organizaciones

Actualmente las auditorías de información se han desarrollado en todo el mundo, donde existen empresas consultoras (actividad de expertos que parte de una previa auditoría de información), dedicadas dentro de sus servicios a realizar auditorías informacionales. En nuestro país existen



pocas instituciones que brindan este servicio y se han realizado no muchas investigaciones, faltando todavía el lograr que se convierta en una herramienta más del trabajo cotidiano de nuestras instituciones de información.

La auditoría como diagnóstico de la utilización de la información en las organizaciones, establece la situación real y la óptima, por tanto, se recomienda que el informe a presentar de auditoría debe:

- Ser un documento breve, con resumen ejecutivo
- Utilizar terminología adecuada al destinatario
- Destacar oportunidades, beneficios, amenazas, riesgos y cumplimiento de los objetivos
- Proporcionar ejemplos de buen uso de la información que crea valor
- Presentar propuestas a corto plazo y de poco riesgo, que brinden acciones rápidas y efectivas
- Contener aspectos nuevos a auditar, en caso de que no se haya realizado una auditoría global, con detalles para su desarrollo y calendario

Este informe final se presentará a la alta dirección, para luego difundirse al resto de la organización, aunque se sugiere tener contactos a lo largo del proceso con los implicados, con la finalidad de que vayan conociendo adelantos del proceso.

**La auditoría es un proceso continuo, que requiere planificaciones periódicas, en dependencia de la organización, y sobre todo de un seguimiento que evalué la puesta en marcha de las recomendaciones. Luego de la familiarización de las organizaciones con la realización de auditorías, estas se realizarán más rápidas y si se emplea igual metodología y estándares resultará más fácil contrastar los resultados.**

De manera general las auditorías informacionales, por su carácter, tienden a construir más que a controlar, mejoran el desempeño de la organización y permiten adoptar posiciones correctivas ante las

deficiencias. Las auditorías de información brindan, además, la posibilidad de incrementar sensiblemente la cultura de la información dentro de la organización.

Con el desarrollo actual de organizaciones vinculadas al sector de la información y del conocimiento se ha creado la necesidad de que sean valorados los activos intangibles dentro del balance económico de una organización, así como el desarrollo de normas contables y de auditoría que reflejen el valor de estos activos, y ofrezcan un considerable beneficio a las organizaciones.

En los momentos actuales de cambios, estrategias y competitividad, al trabajador de la información le corresponde jugar un papel activo en el desarrollo de esta herramienta metodológica de grandes cualidades y aplicabilidad para el desarrollo de la gestión de información en las organizaciones actuales.

### **Metodologías para auditorías de Información**

En la actualidad no se dispone de una metodología o método único estandarizado para poner en práctica una auditoría de información. La literatura nos ofrece una clasificación en cuanto a métodos para desarrollar auditorías de información.

- Métodos coste-beneficios: realiza el análisis comparativo de productos y servicios en función del coste y beneficios recibidos. Debe:

- Definir los objetivos que el sistema tiene que alcanzar
- Establecer métodos alternativos
- Determinar los costes de las alternativas
- Establecer modelos que relacionen los costes de cada alternativa
- Establecer los criterios valorando los costes estimados respecto a la efectividad mediante la realización de una clasificación de las alternativas para identificar los más prometedores
- Estudiar los costes y beneficios

- Método de aproximación geográfica de Gillman: establece la relación entre los diferentes elementos después que estos son identificados y consta de los siguientes estadios:

- Educación
- Análisis de necesidades
- Análisis de recursos
- Análisis de los servicios existentes
- Establecimiento de necesidades y recursos

- Métodos de aproximación híbrida: combina componentes de los métodos de coste-beneficio y la aproximación geográfica, haciendo hincapiés en los costes y valores de los componentes del sistema de información. Cuenta con las siguientes fases.
  - Relación de los recursos que proporciona el servicio de información
  - Identificación de las finalidades para las cuales los recursos de información se establecieron en relación con los objetivos corporativos
  - Identificación de los servicios de información proporcionados y las áreas principales de concentración
  - Identificación de las topologías de servicios proporcionados
  - Identificación de la posición del servicio de información en relación con la organización a la que pertenece
  - Coste y valores de la información
  - Recomendaciones de mejora de la información y el sistema de gestión de la información
- Métodos de gestión de auditorías de información: es la auditoría tradicional en conjunto con la contabilidad y la consultoría de gestión. En este caso, las metodologías más generalizadas son las creadas por Burk, Horton y Orna, que tratan de identificar los informes emitidos y su finalidad y uso por parte de los destinatarios. En ella se fijan los puntos siguientes:
  - Inventario de la distribución de la información formal a modo de listas de los informes producidos o utilizados
  - Consideración de la finalidad del informe respecto a la posición jerárquica y responsabilidades del receptor
  - Identificación de las debilidades en el sistema de informes
  - Identificación de las áreas prioritarias de mejora
  - Diseño de prototipo de cambios y test
  - Implementación de los cambios y evaluación de su utilidad
- Infomap, método desarrollado por Burk y Horton: brinda la posibilidad de descubrir, mapear y evaluar los recursos de información. Presenta cuatro pasos:
  - Recopilación de datos
  - Coste/valor
  - Análisis
  - Síntesis
- Análisis de los flujos de información: propuesta por Elizabeth Orna y basada en los flujos de información dinámicos. Su finalidad es el establecimiento de una política de información corporativa. Tiene las siguientes fases:
  - Investigación
  - Auditoría de información
  - Balance
  - Desarrollo de la política
- Soft Systems Methodology: este método prevé la participación de todos los agentes involucrados en la información, el componente ambiental, así como las percepciones y actitudes de las personas. Cuenta con dos momentos:
  - Análisis de requerimiento de información
  - Discusión y validación
- Métodos combinados propuestos por Buchanan y Gibas: surgen por la propia especificación de los anteriores métodos. Cuenta con las siguientes fases:
  - Promoción
  - Investigación
  - Análisis
  - Contabilización
  - Síntesis
- Método de auditoría de información gerencial propuesta por Chambers y Selim: analiza las debilidades del sistema de reporte. Los pasos principales son:
  - Inventariar la distribución de información formal obteniendo listas de reportes producidos, usados y sus listas de circulación
  - Considerar el propósito del reporte con relación a la posición jerárquica y responsabilidades de cada receptor
  - Identificar las debilidades en el sistema de reportes, en primera instancia, al comparar los reportes recibidos por personas que ocupan niveles similares y luego establecer una discusión con los auditados
  - Identificar las áreas prioritarias para efectuar mejoras a partir de consultorías con los decisores
  - Proponer cambios de diseños y probarlos
  - Implementar los cambios que han dado resultados
- Método de auditorías operacionales asesoras, descrito por Gruber. Tiene como objetivo:

- Definir el propósito del sistema auditado y establecer cuan efectivamente se cumple
- Establecer si el propósito esta en correspondencia con el objetivo y filosofía de la organización
- Chequear la eficiencia y eficacia con que se utilizan, se contabilizan y se conservan los recursos
- Determinar la utilidad y confiabilidad del sistema de información que apoya la organización
- Asegurar el cumplimiento de obligaciones, regulaciones y normas

Otros enfoques metodológicos sobre auditorías de información son:

- Enfoque utilizado en la reingeniería del Servicio de Información, de Arthur Andersen: propone el perfeccionamiento de la estructura para compartir el conocimiento y la definición de la infraestructura tecnológica.
- Enfoque de Alfonso Cornella: actualiza las herramientas metodológicas y tecnológicas que se pueden emplear para el monitoreo de la información crítica y considera a las personas, con sus conocimientos, dentro de las fuentes y recursos de información.
- Susan Henczel define la auditoría de información como una herramienta que puede ser usada no solo para identificar los recursos de información sino además los de conocimientos dentro de la organización.
- Israel Núñez, con la metodología AMIGA, propone la elaboración de mapas de conocimiento en la organización, más allá de los mapas de recursos de información y considerando a los recursos humanos dentro de estos.

Estos enfoques utilizan los métodos anteriormente mencionados como base a sus metodologías, solo que realizan de manera general algunas modificaciones, centradas fundamentalmente en considerar a las personas y el conocimiento como recursos importantes dentro de la organización.

Los estudiosos del tema al reflexionar sobre estas metodologías establecen que ninguna de ellas por sí sola proporciona un todo. Ellas cubren un propósito y alcance específico. Algunos votan porque el método de Orna es el más aplicable y útil, dependiendo siempre de los objetivos que se persiga con la auditoría.

En la literatura, la propuesta de Infomap, de Burk y Horton, se presenta como la más utilizada. De ella

se dice que es la más amplia para identificar y definir los recursos de información de una organización, proporciona una vía para medir su coste y valor, subraya los problemas y oportunidades relacionados con las prácticas y políticas actuales de gestión de información; aunque también recibe deficiencias como el ser un proceso largo en el tiempo, lo cual puede convertirlo en caro; que no tiene en cuenta el contexto de la organización; altamente dependiente de los usuarios sin prestar atención a cómo se utiliza la información y requiere actualizaciones periódicas.

Pese a todos estos inconvenientes que le achacan a esta metodología, es posible su aplicación en cualquier organización y resulta una única y valiosa herramienta para gerenciar sus recursos de información.

Todos los métodos tienen su utilidad y resulta recomendable conocer el propósito y alcance que pretendemos lograr con la auditoría de información. De acuerdo con esto, debemos seleccionar la metodología más adecuada y si el estudio a realizar lo requiere ofrecer modificaciones en dependencias de los intereses que se persiga durante la ejecución de la auditoría de información.

## **Conclusiones**

Con la realización de este trabajo se llegó a las siguientes conclusiones:

- Considerar la auditoría como proceso continuo y punto de partida para cualquier toma de decisión en materia de información que deba abordar una organización.
- Proponer la auditoría de información como una herramienta de trabajo de uso cotidiano para propiciar cambios en la cultura de las organizaciones y como base para la formulación de políticas de información.
- Considerar la necesidad de desarrollar dentro de la organización de la información en las entidades una línea de actividad en auditoría de información, dada su importancia para el campo de la gestión de información, la inteligencia empresarial y por supuesto en la gestión del conocimiento.
- Practicar la auditoría de información fortalecería el papel del profesional de la información como consultor para la organización en materia de información y gestión de conocimiento.

## Referencias

- 1) Ponjuan, Gloria. Gestión de información en las organizaciones. p. 133.
- 2) Soy I. Aumatell, Cristina. Auditoría de la información. Análisis de la información generada en la empresa. Barcelona Editorial UOC, 2003. p.9 –10.
- 3) Op. Cit. Soy I. Aumatell, Cristina. Auditoría de ... p.43\_44
- 4) Op. Cit. Soy I. Aumatell, Cristina. Auditoría de ... p.50\_51

## Bibliografía

Buchanan, Steven J. The information audit.: an integrated strategic approach. (sin paginación, documento en html)

Bustelo Ruesta, Carlota y García-Morales Huidobro, Elisa. La Consultaría en organización de la información. *En El profesional de la información*, 9(9), septiembre, 2000.

Cortez, Edwin M. y Edward J. Kazlauskas. Information policy audit.: a case study o fan organizational analysis tool (sin paginación, documento en html)

Dialect-information audits (sin paginación, documento en htm)

Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa. Madrid, ESIC, 2001. 304 p.

Enciclopedia de la Auditoría. Barcelona, Océano, 1999. 1315 p.

Five rehaznos to audit. (sin paginación, documento en html)

Gomez Díaz, Dianelly, Nelson Castro Perdomo y Isabel Curbelo Valladares. Propuesta para facilitar el ordenamiento de la gestión de información en la Delegación Territorial del CITMA, Cienfuegos. *En Ciencias de la información* 34(3), diciembre, 2003.

Hacia una economía del conocimiento. Madrid, ESIC, 2001. 210 p.

Martín Mejías, Pedro. De la auditoría de información a Internet: Claves para la implantación de sistemas de gestión en las empresas (sin paginación, documento en Htlm).

Moreiro, José A. Introducción al estudio de la información y la documentación. Medellín, Universidad de Antioquia, 1998. 179 p.

Novas López, José Emilio. Organización de la empresa y nuevas tecnologías. Madrid, Pirámide, 1994. 188 p.

Núñez Paula, Israel. Enfoque teórico metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades. Octubre, 2002 (Documento electrónico).

Oxbrow, Nigel. Information Audits.(sin paginación, documento en html).

Paños Álvarez, Antonio. Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa. *En Anales de documentación* (2):21-38, 1999.

Ponjuan, Gloria. Gestión de Información en las organizaciones. 222 p.

Robbins, Stephen P. Comportamiento organizacional. Mexico, Pearson educación, 199. 675 p.

Saracevic, Telko. Ciencias de la información., (1999) Material de clase

Soy I Aumatell, Cristina. Auditoría de la Información. Análisis de la información generada en la empresa. Barcelona, Editorial UOC, 2003. 153 p.

Zorrilla Arena, Santiago y J.S. Méndez. Diccionario de Economía. Mexico, Limusa, 1997. 295 p.

Recibido: 31 de marzo del 2005.

Aprobado en su forma definitiva: 17 de enero del 2006.

---

**Madelayne L. Vega García**  
 Centro de Información y Conferencias  
 Escuela de Hotelería y Turismo «Sergio Pérez»  
 Correo electrónico:  
 <madelayne@ehtsergioperez.co.cu>

---