

## ANEXO 1

Tabla No.1 Definiciones de sistemas de gestión de Información

Autores	Definiciones
<p><b>Moreiro González</b> (1995) Considera los SGI como el elemento integrador de todos los procesos vinculados al tratamiento de la información y como agente de desarrollo social.</p>	<p><i>"constituyen un mecanismo que permite superar la tradicional orientación de la documentación, al pasar a considerar que esta contribuye al fortalecimiento de las necesidades investigativas y tiende a servir a la información científica, tecnológica y económica de las sociedades, sin duda, como un reflejo de la importancia primordial que la información tiene en el desarrollo científico, técnico y económico".</i></p>
<p><b>Fairer-Wessels</b> (1997) Reconoce la gestión de la información que se genera en una organización mediante la aplicación de las tecnologías y técnicas con una integración sistémica para desarrollar estrategias y alcanzar las metas de la organización.</p>	<p><i>"la gestión de la información vista como la planificación, organización, dirección y control de la información dentro de un sistema abierto (por ejemplo la organización). La gestión de información es vista como el uso de la tecnología (por ejemplo las computadoras, sistemas de información, tecnología de información) y técnicas (por Ej. Auditorías de información, mapeo) en forma eficiente y eficaz para manejar los recursos y activos de información, a partir de fuentes internas y externas en un diálogo significativo y con una comprensión que incremente la toma de decisiones proactiva y la solución de problemas para alcanzar las metas y objetivos a nivel personal, operacional, organizacional y estratégico para la ventaja competitiva y para la mejora del funcionamiento del sistema y de la calidad de vida del individuo".</i></p>

Continuación **Anexo 1.**

Lic. María Virginia González Guitián

Autores	Definiciones
<p><b>Barrios Fernández</b> (2001), valora la gestión e integración de los recursos de información como elemento fundamental para el desarrollo estratégico de la organización.</p>	<p><i>"conjunto de políticas y normas relacionadas entre si que se establecen para el acceso y tratamiento de los recursos de información. Incluye los registros administrativos y los archivos, el soporte tecnológico de los recursos y el público a que se destina. En su evolución, el sistema puede manejar la función de inteligencia corporativa y generar productos de inteligencia".</i></p>
<p><b>Portela Lara</b> (2002), pone especial énfasis en la apertura de la organización hacia su entorno para obtener ventajas competitivas y para el estudio de estrategias de desarrollo y la búsqueda de oportunidades.</p>	<p><i>"... información generada dentro y fuera de la organización que posibilita mejorar directamente su posición competitiva alterando inclusive la naturaleza, el comportamiento o la orientación de los negocios. Es el SI que forma parte de la estrategia de los negocios, no se trata simplemente de apoyar la estrategia o tributar a ella, sino que el impacto potencial de los SGI constituya un ingrediente fundamental en el proceso de desarrollo de la estrategia en el momento mismo de formularla. Se pretende adoptar perspectivas más creativas, a partir de las aportaciones del SGI, ver las nuevas oportunidades para los negocios y mejorar la posición competitiva".</i></p>

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 2**  
**ENCUESTA A TRABAJADORES**

Con vistas a mejorar el sistema de información en su organización y determinar como transita la información dentro de ésta, recabamos de UD su colaboración para recopilar la siguiente información.

EDAD\_\_\_\_ SEXO M\_\_F\_\_ CAT. OCUP. Directivo\_\_ Técnico\_\_ Administrativo\_\_Obrero\_\_  
NIVEL EDUC. Univ.\_\_ Pre Univ.\_\_ Sec. Básica\_\_ Téc. Medio\_\_Otro\_\_ ANTIGUEDAD\_\_\_\_

**AREA DE TRABAJO A LA QUE PERTENECE**

<input type="checkbox"/> Gerencia general		<input type="checkbox"/> Relaciones públicas	
<input type="checkbox"/> Subgerente general		<input type="checkbox"/> Servicios Técnicos	
<input type="checkbox"/> Alojamiento y Reservas		<input type="checkbox"/> Comercialización	
<input type="checkbox"/> Ama de llaves		<input type="checkbox"/> Recursos humanos	
<input type="checkbox"/> Logística		<input type="checkbox"/> Economía y Finanzas	
<input type="checkbox"/> Restauración (A + B)		<input type="checkbox"/> Seguridad y protección	
<input type="checkbox"/> Animación turística		<input type="checkbox"/>	

1. Señale con una X el tipo de información que usted suministra o aporta y a quién se la entrega

<b>X</b>	<b>Tipo de Información</b>	<b>Destinatario</b>
	Investigación y Desarrollo	
	Servicios Hoteleros	
	Gestión Económica	
	Recursos Humanos	
	Comercialización y marketing	
	Regulaciones, leyes, y otros aspectos normativos	
	Servicios Técnicos	
	Otras	

a) ¿Cuáles otras?\_\_\_\_\_

2. Señale con una X el tipo de información que recibe y de donde procede

<b>X</b>	<b>Tipo de Información</b>	<b>Procedencia</b>
	Investigación y Desarrollo	
	Servicios Hoteleros	
	Gestión Económica	
	Recursos Humanos	
	Comercialización y marketing	
	Regulaciones, leyes, y otros aspectos normativos	
	Servicios Técnicos	
	Otras	

a) ¿Cuáles otras?\_\_\_\_\_

3. Las vías por las cuales recibo la información para mi trabajo son a través de:

Reuniones de trabajo	Directamente del cliente	Correo electrónico	Intranet	Internet	De manera informal	Otras

a) ¿Cuáles otras?\_\_\_\_\_

4. Regularmente intercambio información con:

*Lic. María Virginia González Guitián*

- Gerente general
- Subgerentes
- Especialistas de otras áreas
- Trabajadores del área
- Estudiantes
- Clientes

a) ¿Otros, Cuáles? \_\_\_\_\_

5. La información que consulto procede de:

- Biblioteca personal
- Colegas
- CIDTUR
- Otras Instituciones cubanas
- Delegación MINTUR
- Casa Matriz
- Instituciones extranjeras
- Internet
- Intranet
- AAVV
- Otras vías
- TTOO

6. El formato en que recibo la información es el más apropiado para mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

a) Prefiero acceder a la información necesaria en formato Digital\_\_\_\_ Impreso\_\_\_\_ Verbal\_\_\_\_

7. En mi organización está regulado como debe transitar o circular la información.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

8. En mi organización existe un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas de trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

9. Poseo información electrónica suficiente para el desempeño de mi labor en el Hotel.

Muy de acuerdo	De Acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

a) La información la tengo organizada en:

- Una carpeta privada en mi PC
- Una carpeta pública para el área de trabajo
- Una carpeta pública en el servidor
- Una biblioteca digital personal
- Ninguna

10. Los medios tecnológicos que poseo son apropiados al trabajo que realizo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

11. Los medios tecnológicos a mi disposición tienen un impacto positivo el trabajo que realizo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

12. En mi organización se incorporan y/o renuevan frecuentemente tecnologías para la gestión de información.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

13. En mi organización se usan debidamente para lo que están asignadas las tecnologías de la informática y las comunicaciones.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

14. Indique qué nivel de importancia tienen para Usted los siguientes parámetros para seleccionar sus fuentes de información.

Parámetros de la Información	Nivel de importancia		
	Alto	Moderado	Bajo
Accesible			
Disponibile			
Precisa			
Oportuna			
Actual			
Formato de entrega			
Coherente			
Costos			
Otras (especifíquelas)			

15. La información que recibo para realizar mi labor dentro de la organización es muy:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Accesible					
Disponibile					
Precisa					
Oportuna					
Actual					
Coherente					

16. Señale las fuentes de información que utiliza y la frecuencia en que lo hace.

Tipo de fuente de información	Muy a menudo	A Menudo	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Acuerdos del Consejo de Dirección					
Informe del cumplimiento del área por periodos					
Documentos normativos					
Manuales de servicios					
Libros y folletos					
CD ROM					
Revistas, y otras publicaciones especializadas					
Informaciones de la empresa					
Informaciones de la Casa Matriz					

17. Mencione otros recursos de información que Usted necesita para realizar su trabajo, pero que no se encuentran a su disposición o acceso.

---

18. La información que Usted genera, la entrega con las características de contenidos siguientes:

Texto	Tablas	Gráficos	Con valoraciones	Con datos estadísticos	Datos económicos	Todos a la vez

19. ¿Con qué fines se usan las computadoras en su área de trabajo?

- Automatización de las tareas que realiza
- Redacción de trabajos de todo tipo
- Comunicación con el resto de las áreas del hotel
- Capacitación
- Mensajería electrónica
- Otros

a) ¿Cuales? \_\_\_\_\_

20. ¿Cuales son los softwares que utiliza para su trabajo?

	Nivel de utilización		
	Alto	Moderado	Bajo
Aplicaciones generales de Windows y Office			
Microsoft Word (editor de textos)			
Microsoft Excel (Estadísticas)			
Microsoft PowerPoint (Presentaciones)			
Microsoft Access (Bases de Datos)			
Microsoft FrontPage (Diseño páginas Web)			
Correo electrónico (comunicaciones)			
ZUN			
Otros			

a) En caso de utilizar otros, mencione cuales:

---

21. La información que recibo se ajusta totalmente a las necesidades de mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

a) ¿Que necesitaría además para su buen desempeño?

---

—

22. La información que recibo es sencilla y fácil de entender.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

23. La información que necesito es totalmente accesible para mí.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo

24. La información que recibo está actualizada.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

25. La información que genera mi área de trabajo incide en la mejora de la atención al cliente.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

26. La información que utilizo en mi trabajo la comparo y analizo con períodos anteriores.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

a) La frecuencia con que hago las comparaciones es: Diaria\_\_ Mensual\_\_ Trimestral\_\_ Semestral\_\_ Anual\_\_ Otra\_\_

27. A mi área de trabajo le solicitan información fuera de lo establecido.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

28. En ocasiones me solicitan información que considero de poca utilidad.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

29. He recibido la capacitación necesaria para mi desempeño en Informática y/o Sistemas Automatizados de Información.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

30. La información que recibo me permite mantenerme actualizado en los avances nacionales e internacionales de mi especialidad.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

31. En general recibo la información que requiero para la mejora continua de mi desempeño.

Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

32. Señale las temáticas según su orden de importancia y prioridad sobre las que requiere recibir información para su trabajo:

Nivel de prioridad otorgado	ALTO	MEDIO	BAJO
Administración/Gerencia			
Gestión de RRHH			
Gestión económica			
Gestión de Alimentos y Bebidas			
Alojamiento y reserva			
Animación turística			
Regiduría de pisos			
Marketing y Comercialización			
Relaciones públicas			
Servicios Técnicos			
Tecnologías y Computación			
Logística			
Otras			

a) ¿Cuáles otras? \_\_\_\_\_

### Anexo 3. Tabla No. 1 Indicadores y variables

No.	DENOMINACIÓN DEL INDICADOR	VARIABLES QUE REPRESENTAN
1.	Formato apropiado	FI
2.	Flujo de información regulado	FI
3.	Intercambio eficiente	FI
4.	Información electrónica organizada	FI
5.	Tecnologías suficientes y adecuadas	RI
6.	Impacto positivo de las tecnologías	RI
7.	Renovación de tecnologías	RI
8.	Uso adecuado de tecnologías	RI
9.	Información acorde a necesidades	NI
10.	Información sencilla y fácil de entender	NI
11.	Información accesible	NI
12.	Información actualizada.	NI
13.	Mejora la gestión del puesto	NI
14.	Comparación y análisis retrospectivo	NI
15.	Solicitudes fuera de lo establecido	NI
16.	Solicitan información poco útil	NI
17.	Capacitación en Informática	NI
18.	Actualización en la especialidad	NI
19.	Existe la información necesaria y suficiente para la mejora continua en el puesto de trabajo.	NI

Fuente: Elaboración propia.

#### Leyenda:

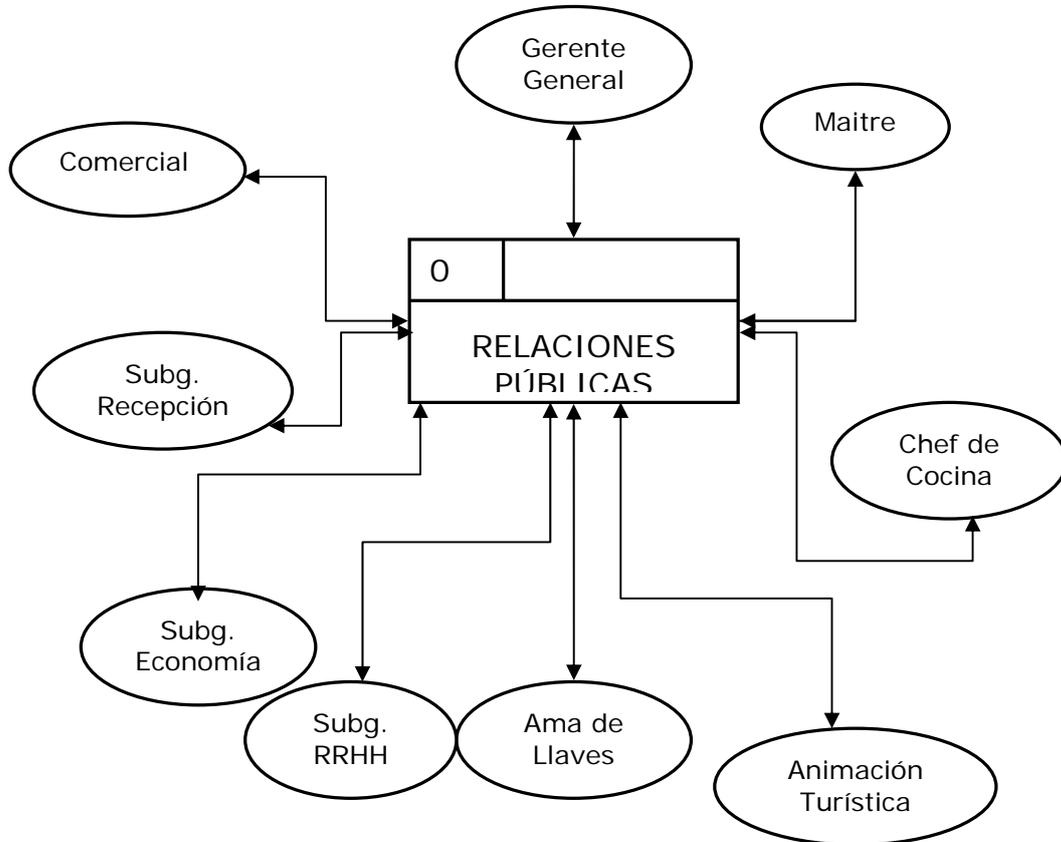
FI = FLUJOS DE INFORMACIÓN

RI = RECURSOS DE INFORMACIÓN

NI= NECESIDADES Y USOS DE INFORMACIÓN

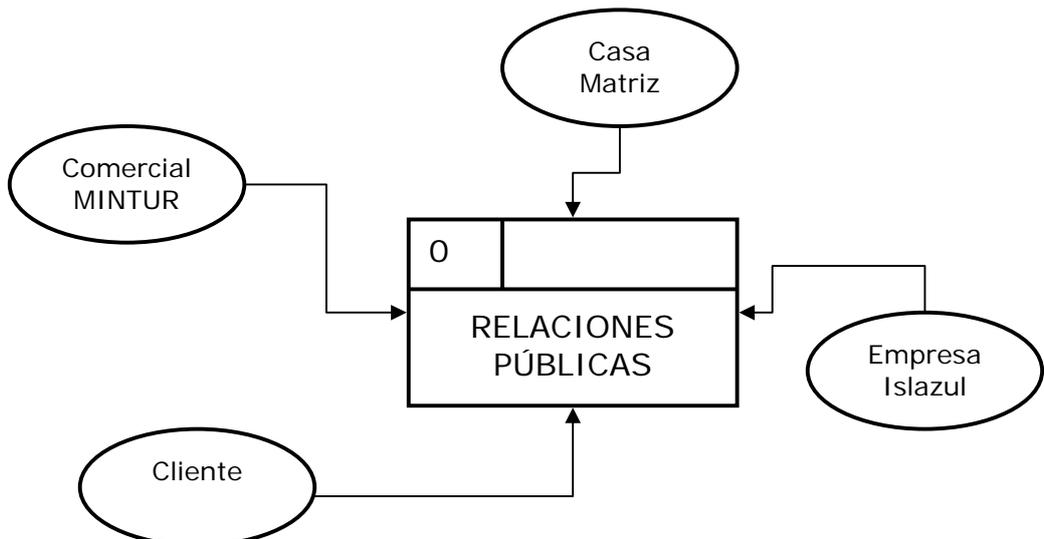
#### Anexo 4

Diagrama de contexto del área de relaciones públicas y el resto de las áreas del hotel.



Fuente: Elaboración propia

Diagrama de contexto del área de relaciones públicas con entidades fuera del contexto del hotel.



Fuente: Elaboración propia

**Criterio de expertos.**

**RONDA #1**

Lic. María Virginia González Guitián

Estimado colega:

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente y la Universidad de Holguín, impartieron una Maestría en Gestión Turística y como parte del trabajo investigativo de la que suscribe en opción al grado académico de Master en Gestión Turística se desarrolla el tema **“Procedimiento para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras”** con el objetivo de "diseñar un procedimiento que les permita auditar sus sistemas de información, hasta ahora sin precedentes en el sector del turismo, determinando si existe un adecuado balance informacional, si no hay duplicidad de información, si se utilizan todos los recursos de información en la organización y si se explota apropiadamente la tecnología. Contribuyendo además a fomentar una conciencia acerca de la importancia del uso adecuado de este recurso, a partir de enfatizar su papel en el desempeño eficaz y eficiente de la organización y la identificación de problemas en la gestión de información.

Usted ha sido propuesto como posible experto por su experiencia y calificación profesional a los efectos de valorar la pertinencia y calidad del aporte que se propone con esta investigación, por ello se le solicita su cooperación. Como ya es conocido por usted, la aplicación del criterio de expertos requiere de algunos datos, los cuales se recopilarán a través de las siguientes preguntas, antes de someter a consulta la propuesta del autor.

1. ¿Está de acuerdo con ser experto a los efectos de esta investigación?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

2. Datos generales.

- Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_
- Título universitario: \_\_\_\_\_
- Experiencia laboral: \_\_\_\_\_. Experiencia docente en la Educación Superior: \_\_\_\_\_
- Categoría docente: \_\_\_\_\_.
- Grado académico y/o científico. \_\_\_\_\_ MSc. \_\_\_ Dr.C. \_\_\_.
- Centro de trabajo: \_\_\_\_\_
- Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

3. Marque con una cruz en la siguiente tabla, el valor que considere se corresponda con el grado de conocimiento que posee sobre el tema en cuestión. Tenga en cuenta el carácter ascendente de la escala que se utiliza.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Valore el grado de influencia que han tenido diversas fuentes, en el nivel de conocimiento que posee sobre el tema. Marque con una cruz el grado de influencia en Alto (A), Medio (M) y Bajo (B) de cada una de las fuentes reflejadas en la siguiente Tabla:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de las fuentes		
	Alto (A)	Medio (M)	Bajo (B)
1. Análisis teóricos realizados			
2. Experiencia obtenida			
3. Trabajos de autores nacionales			
4. Trabajos de autores extranjeros			
5. Conocimiento del estado actual del problema en el extranjero			
6. Intuición			

Agradeciendo de antemano su valiosa contribución,

Le saluda cordialmente,

Lic. María Virginia González Guitián.

Estimado colega:

La autora agradece su disposición de colaborar en la valoración de los resultados del trabajo **“Procedimiento para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras”** que se desarrolla como tema de tesis en opción al grado académico de Master en Gestión Turística (por la Universidad de Oriente).

Para facilitar el proceso de emisión de su criterio como experto se ha dividido el documento en varias partes:

1. Breve justificación del estudio
2. Descripción de los elementos tomados en consideración para proponer el procedimiento.
3. Descripción del procedimiento.
4. Descripción del instrumento diseñado
5. Cuestionario de consulta a expertos.

Se le solicita que analice cuidadosamente los aspectos 1 y 2 antes de emitir su criterio como experto.

Agradeciendo de antemano su valiosa contribución, Le saluda cordialmente,

Lic. María Virginia González Guitián

---

Nota: Puede avisarnos para recoger la información a los teléfonos 422817 a mi nombre, y también puede usar el email [marivi@ict.uho.edu.cu](mailto:marivi@ict.uho.edu.cu)

---

## **1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La toma de decisión en cualquier organización requiere de información oportuna, precisa e inmediata, desde cualquier ámbito (ambiental, cultural, política, financiera, de mercados, histórica, de patentes y marcas, tecnológica y estadística), y debe cubrir su ambiente interno y externo. De ahí que al elaborar un Sistema de Gestión de Información, se debe partir de las necesidades reales de la organización con un enfoque analítico, evaluador y creativo, estableciendo los factores que resulten críticos y estudiando el impacto de dichos sistemas en la posición del negocio, para lo cual deben estar muy bien estructurados todos los flujos y procesos por los que transita la información.

Una realidad indiscutible, lo constituye el hecho de que actualmente no se lleva a cabo un monitoreo sobre el estado del recurso información dentro de las empresas hoteleras, de ahí que no se conoce como circulan los flujos de información dentro de la organización y su medio externo, ni se analizan las deficiencias, las duplicidades y las áreas de excesos. Tampoco se valoran las oportunidades de utilizar los recursos de información para obtener ventajas estratégicas, ni se identifican las necesidades de información, ni los recursos y servicios actuales ofrecidos para satisfacer esas necesidades. Mucho menos se

Lic. María Virginia González Guitián

piensa en desarrollar una política de información integral para este tipo de organización.

Precisamente mediante la aplicación de una Auditoría de Información se logra todo esto, de ahí su importancia, lo cual traería como resultado, beneficios para la gestión de la información en la organización y mejoraría su posición al conocer los recursos de información que está utilizando la organización, si están bien empleados los recursos tecnológicos, si existen duplicidades o ineficiencias en los canales o flujos por los que transita la información en las diferentes áreas, las necesidades que tiene cada uno de los miembros para el desarrollo de sus funciones, y con qué información se cuenta, el uso que hace de ésta, así como la detección de posibles vacíos o carencias.

Con esta investigación se pretende dotar a las empresas hoteleras de un procedimiento que les permita auditar sus sistemas de información. Desde el punto de vista, el trabajo ofrece una base para afrontar el análisis de sistemas de gestión de información para ser aplicados en empresas hoteleras. Desde el punto de vista docente el ordenamiento de los aspectos teóricos abordados en la investigación y los resultados alcanzados constituyen una herramienta para la formación de pregrado y postgrado en materia de Sistemas de Información y Auditorías de Información.

La novedad científica del estudio radica en la obtención de un procedimiento para Auditar la Información en instalaciones hoteleras, hasta ahora sin precedentes en el sector del turismo, realizado sobre la base del análisis de los modelos más representativos de los últimos 20 años, de sus ventajas y limitaciones, que sirva de herramienta para lograr una adecuada gestión y que permita a este tipo de organizaciones aumentar sus ventajas competitivas, reduciendo adicionalmente los costos de acceso y distribución de la información.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS TOMADOS EN CONSIDERACIÓN PARA PROPONER EL PROCEDIMIENTO.**

A pesar de la elevada y moderna capacidad tecnológica con que cuentan actualmente la mayoría de las empresas turísticas y especialmente las hoteleras, se ha podido detectar mediante conversaciones con directivos, especialistas, y trabajadores, algunas irregularidades que dificultan el proceso de la gestión de información dentro de estas empresas, entre ellas las siguientes: *La información no fluye de manera oportuna y dinámica, Existen islas de información y dificultades en el acceso a dicha información, La información no es compartida por todos los miembros de la organización, No todas las áreas o departamentos cuentan con la información necesaria para el desempeño óptimo de sus funciones, No se aprovechan adecuadamente los recursos tecnológicos, No existe el mecanismo que permita detectar los problemas que afectan la gestión de información y por tanto la búsqueda de soluciones a los mismos.*

La literatura, recoge una diversidad de metodologías, métodos y modelos para llevar a cabo AI, pero ninguno de ellos, constituye un estándar recomendado por profesionales o leyes que pueda aplicarse internacionalmente. Específicamente en

Cuba, el proceso de Auditoría de Información es poco conocido, existe poca especialización profesional en este tema, por lo que hay poca experiencia práctica e intercambio y en general las Auditorías de Información se vinculan a los sistemas de inteligencia empresarial y de gestión del conocimiento. Luego de un análisis minucioso de la bibliografía internacional, se pudo comprobar que los modelos y metodologías existentes para llevar a cabo auditorías de información están referidos en su gran mayoría a instituciones de información y a organizaciones en general, pero ninguna se particulariza en empresas del sector de la Hotelería y el Turismo. De ahí que se puede afirmar no existe un procedimiento que permita auditar la gestión de información en instalaciones hoteleras para determinar el estado de la gestión de información y proponer las acciones para su mejora, y este es precisamente el problema de la presente investigación.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

#### **Etapa I. Preparación y planeación de la Auditoría de Información**

Tiene como objetivo propiciar la colaboración de todos los integrantes de la organización en el estudio, así como planear la auditoría y definir sus objetivos. Incluye acciones como: Motivar e involucrar directamente a los miembros de la organización en el proceso; Determinar y conformar el equipo de auditoría; Definir claramente los Objetivos de la realización de la auditoría; Determinar el Alcance del proceso de la auditoría y Planificar el tiempo y los recursos requeridos para llevar a cabo la AI.

#### **Etapa II. Caracterización de la organización**

Su objetivo es asegurar que el personal comprometido en la aplicación de las acciones de la Auditoría de Información conozca aspectos globales de la entidad, tales como: estructura organizacional, objeto social, unidades operacionales o procesos, filosofías de la dirección, clientes y aspectos históricos. Incluye acciones como: Analizar la situación estratégica del Hotel, describiéndose su misión, visión, objetivos, cultura y valores; Describir el entorno económico, social y tecnológico, así como sus principales competidores y proveedores; Detallar la estructura jerárquica y geográfica.

#### **Etapa III. Ejecución de la Auditoría**

Es la etapa más importante y tiene como objetivo examinar la situación informacional existente, determinando las causas que influyen o limitan el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización desde el punto de vista de la gestión de información. Consta de 5 pasos:

**1. Instrumentos para la recopilación de información** (aquí se utilizarán técnicas para la obtención de datos como: el análisis documental, las encuestas, las entrevistas y las reuniones informales personales para identificar flujos de información, necesidades y limitaciones y/o deficiencia de recursos). Incluye acciones como: Elaborar los cuestionarios a aplicar; Determinar los indicadores a evaluar por cada variable a medir en el proceso; Determinar la población y la muestra.

**2. Inventario de recursos de información** (para lograr los propósitos de la auditoría informacional hay que tener el dominio del conocimiento del estado

actual de los recursos y los métodos de gestión de información en la organización objeto de análisis, de ahí que su principal acción es la de Identificar todos los recursos de información del Hotel.

**3. Identificar y describir los flujos de información del Hotel.** No solo se identificarán sino además de confeccionarán los diagramas de flujos de la organización o del área, función o proceso que se esté auditando.

**4. Determinación de las necesidades de información.** Es sumamente importante para lograr los objetivos de la auditoría, delimitar la información que requieren los empleados y la dirección de la organización para desarrollar sus funciones y alcanzar los objetivos trazados. En este paso se definirá la estrategia sobre la información que debe circular y el modo en qué debe hacerlo.

**5. Análisis y evaluación de los datos recopilados.** Se realizará el procesamiento y análisis exhaustivo de todos los datos obtenidos, con la ayuda de herramientas y softwares, tales como Excel y Statistica. Se compararán los recursos disponibles y los que realmente necesita la organización y se evaluarán los vacíos y duplicaciones de información.

#### **Etapa IV. Documentación e informe final**

Tiene como objetivo confeccionar y preparar el Informe de la Auditoría, así como de toda la documentación final requerida. Entre sus acciones están: Redactar el informe final de la Auditoría y Presentar el informe conclusivo al Consejo de Dirección de la organización, para su aprobación.

#### **Etapa V. Seguimiento y control de las acciones propuestas.**

Su objetivo y principal tarea es elaborar un programa de seguimiento de las recomendaciones de la auditoría.

### **4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DISEÑADO.**

A fin de facilitar el procesamiento de las variables a medir en la investigación, se elaboró una encuesta con un total de 32 preguntas agrupadas en 19 indicadores para el posterior análisis cuantitativo de todos los datos recopilados. Para la Variable Necesidad y Uso de la Información se establecieron 12 preguntas de las cuales 11 responden a igual número de indicadores. En el caso de la Variable Recursos de Información se utilizaron 11 preguntas, de ellas 4 responden a indicadores específicos. Y por último para medir la Variable Flujos de Información, se utilizan 9 preguntas, 4 de ellas responden a indicadores específicos.

Los 19 indicadores que facilitan los diferentes niveles de análisis y valoraciones son: para la Variable Flujos de información: (1. Formato apropiado, 2. Flujo de información Regular, 3. Intercambio eficiente, 4. Información electrónica organizada). Para la Variable Recursos de Información los indicadores (5. Tecnologías suficientes y adecuadas, 6. Impacto positivo de las tecnologías, 7. Renovación de tecnologías, y 8. Uso adecuado de tecnologías). Para la Variable Necesidades y usos de la información (9. Información acorde a necesidades, 10. Información sencilla y fácil de entender, 11. Información accesible, 12. Información actualizada, 13. Mejora la gestión del puesto, 14. Análisis retrospectivo, 15. Solicitudes fuera de lo establecido, 16. Solicitan información

poco útil, 17. Capacitación en Informática, 18. Actualización en la especialidad y 19. Recibo información para la mejora continua).

Las preguntas que no estén incluidas dentro de los indicadores, al realizar el análisis por parte del equipo auditor, se someterán a una valoración cualitativa fundamentalmente en lo referido a la efectividad de la información y la importancia que le conceden las personas que la utilizan. Luego del análisis estadístico de cada uno de los indicadores con sus respectivas formulaciones, se ofrece una valoración final con el objetivo de emitir una evaluación concluyente de la gestión de información en la entidad auditada.

---

## 5. CUESTIONARIO DE CONSULTA A EXPERTOS.

Estimado colega:

Luego de haber analizado los epígrafes anteriores, se requiere que usted emita su criterio valorativo sobre los elementos que a continuación se le consultarán en cuanto a la propuesta.

1. La autora considera que el diseño y aplicación de un procedimiento para la Auditoría de Información en instalaciones hoteleras, permitirá determinar los factores que dificultan la gestión de información y proponer las acciones para su mejora. Expresar su criterio al respecto marcando con una **X** en la opción que refleja su opinión. En la siguiente escala:

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Fuertemente de acuerdo: FA  | 4. Parcialmente en desacuerdo: PD |
| 2. Parcialmente de acuerdo: PA | 5. Totalmente en desacuerdo: TD   |
| 3. No sé: NS                   |                                   |

Criterio del experto respecto al criterio del autor	FA	PA	NS	PD	TD
El diseño de un procedimiento para la Auditoría de Información en instalaciones hoteleras, permitirá determinar el estado de la gestión de información y proponer las acciones para su mejora.					

2. Emita sus criterios sobre la propuesta realizada, para lo que deberá utilizar la siguiente escala:

- MA: Muy Adecuado
- BA: Bastante Adecuado
- A: Adecuado
- PA: Poco Adecuado
- I: Inadecuado

No	Aspectos sometidos a consideración del experto	MA	BA	A	PA	I
1	Los elementos que se tuvieron en cuenta para confeccionar las preguntas del cuestionario para realizar Auditorías de Información son a mi juicio:					
2	Considero que el cuestionario es en general:					
3	La aplicación del cuestionario propuesto permite evaluar la gestión de información en instalaciones hoteleras					
4	<b>Etapas No. 1</b> del procedimiento propuesto considero que es:					
5	<b>Etapas No. 2</b> del procedimiento propuesto considero que es:					
6	<b>Etapas No. 3</b> del procedimiento propuesto considero que es:					
7	<b>Etapas No. 4</b> del procedimiento propuesto considero que es:					
8	<b>Etapas No. 5</b> del procedimiento propuesto considero que es:					
19	El procedimiento propuesto es pertinente					
10	El procedimiento propuesto es aplicable por directivos especialistas en información y auditores					
11	El procedimiento propuesto es generalizable					

3. Si considera que fueron omitidos en el cuestionario aspectos relevantes, proponga su inclusión en el mismo:

---



---

4. Si considera que debe omitirse alguna de las preguntas incluidas en el cuestionario, haga su propuesta, especificando el # a la que usted se refiere:

---



---



---

5. Si tiene algún criterio respecto a alguno de las Etapas del procedimiento propuesto, expréselo especificando la Etapa a la que se refiere.

---



---



---

6. Cualquier otra opinión que considere oportuna:

---



---



---

Lic. María Virginia González Guitián  
 Muchas gracias.

## ANEXO 6

<b>CARGOS QUE DESEMPEÑAN</b>	
Delegado	1
Director	2
Consultor	1
Gerente de proyectos	1
Esp. Gestión Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente	1
Especialista en Información	5
Especialista en Procesamiento, Servicios y Análisis de Información	2
Especialista principal en Procesos técnicos	1
Especialista Superior (Informatización)	1
Profesor	1
<b>TÍTULOS UNIVERSITARIOS</b>	
Ing. Industrial	2
Ing. Eléctrico	1
Lic. Información Científico-Técnica y Bibliotecología	6
Lic. Literatura y Español	1
Lic. Educación	1
Lic. Psicología	1
Lic. Filología	1
Lic. Economía Comercio	1
Lic. Físico Matemático	1
Lic. Cibernética Matemática	1
<b>CATEGORÍAS DOCENTES</b>	
Profesor Titular	4
Profesor Auxiliar	6
Profesor Asistente	1
<b>GRADOS CIENTÍFICOS</b>	
Doctor en Ciencias	5
Máster en Ciencias	8

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 7

**Tabla No. 1 Coeficiente de competencias de los expertos**

Expertos	Análisis teóricos realiz.	Exp. propia	Trab. autores nac.	Trab. Autores Extranj.	Conoc. Del Prob.ext.	Su intuición	Kc	Ka	K
1	0,2	0,4	0,05	0,04	0,04	0,02	0,80	0,75	0,78
2	0,3	0,5	0,05	0,05	0,05	0,05	1,00	1,00	1,00
3	0,3	0,5	0,05	0,04	0,04	0,05	0,80	0,98	0,89
4	0,3	0,4	0,04	0,05	0,02	0,02	0,80	0,83	0,82
5	0,3	0,4	0,05	0,05	0,04	0,02	0,80	0,86	0,83
6	0,3	0,5	0,05	0,04	0,04	0,05	0,80	0,98	0,89
7	0,2	0,5	0,05	0,04	0,04	0,05	0,70	0,88	0,79
8	0,3	0,5	0,05	0,04	0,04	0,05	0,80	0,98	0,89
9	0,3	0,5	0,05	0,04	0,04	0,05	0,90	0,98	0,94
10	0,3	0,5	0,05	0,04	0,02	0,05	0,70	0,96	0,83
11	0,2	0,4	0,05	0,05	0,04	0,05	0,80	0,79	0,80
12	0,3	0,5	0,05	0,04	0,04	0,05	0,90	0,98	0,94
13	0,3	0,4	0,05	0,05	0,05	0,05	0,80	0,90	0,85
14	0,3	0,4	0,02	0,04	0,04	0,05	0,80	0,85	0,83
15	0,3	0,4	0,02	0,04	0,04	0,05	0,80	0,85	0,83
16	0,3	0,5	0,05	0,04	0,05	0,05	0,90	0,99	0,95

**Tabla 2. Resultados de la valoración a los aspectos.**

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	MA	BA	A	MA	MA	MA	MA	MA	MA	BA	BA
2	MA										
3	MA	MA	BA	BA	A	A	MA	MA	A	BA	BA
4	BA	A	A	MA	MA	A	MA	A	MA	BA	MA
5	MA	BA	BA	MA	MA	MA	MA	I	MA	MA	MA
6	MA	BA	MA	BA	MA						
7	BA	BA	BA	MA	MA	MA	MA	MA	BA	BA	BA
8	BA										
9	MA										
10	BA	MA	A	BA	BA	BA	BA	BA	MA	MA	MA

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
11	A	A	BA	A	A	A	A	A	A	A	A
12	MA										
13	MA										
14	A	A	A	BA	A	A	A	BA	BA	BA	BA
15	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
16	MA	BA	MA	MA	MA	MA	MA	MA	BA	BA	MA

**Tabla 3. Matriz de frecuencias absolutas de la evaluación por aspectos.**

Aspectos	Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado	Total
1	9	4	3			16
2	6	6	4			16
3	5	6	5			16
4	9	5	2			16
5	9	3	4			16
6	8	3	5			16
7	10	3	3			16
8	8	4	3		1	16
9	9	4	3			16
10	6	8	2			16
11	9	5	2			16

**Tabla 4. Matriz de frecuencias acumuladas de la evaluación por aspectos**

Aspectos	Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
1	9	13	16	16	16
2	6	12	16	16	16
3	5	11	16	16	16
4	9	14	16	16	16
5	9	12	16	16	16
6	8	11	16	16	16
7	10	13	16	16	16
8	8	12	15	15	16
9	9	13	16	16	16
10	6	14	16	16	16
11	9	14	16	16	16

**Tabla 5. Matriz de frecuencias relativas acumuladas (Probabilidades).**

Aspectos	Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
1	0,5625	0,8125	1,0000	1,0000	1,0000
2	0,3750	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
3	0,3125	0,6875	1,0000	1,0000	1,0000
4	0,5625	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
5	0,5625	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
6	0,5000	0,6875	1,0000	1,0000	1,0000
7	0,6250	0,8125	1,0000	1,0000	1,0000
8	0,5000	0,7500	0,9375	0,9375	1,0000
9	0,5625	0,8125	1,0000	1,0000	1,0000
10	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
11	0,5625	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000

**Tabla 6. Valores de la distribución normal inversa**

Aspectos	Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado
1	0,16	0,49	3,49	3,49
2	-0,32	0,67	3,49	3,49
3	-0,49	0,49	3,49	3,49
4	0,16	1,15	3,49	3,49
5	0,16	0,67	3,49	3,49
6	0,00	0,49	3,49	3,49
7	0,32	0,89	3,49	3,49
8	0,00	0,67	1,53	1,53
9	0,16	0,89	3,49	3,49
10	-0,32	1,15	3,49	3,49
11	0,16	1,15	3,49	3,49

**Tabla 7. Cálculo de los puntos de cortes**

Aspectos	Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Suma	Pro-medio	N - P	
1	0,16	0,49	3,49	3,49	7,63	1,91	-0,06	MA
2	-0,32	0,67	3,49	3,49	7,33	1,83	0,02	BA
3	-0,49	0,49	3,49	3,49	6,98	1,75	0,11	BA
4	0,16	1,15	3,49	3,49	8,29	2,07	-0,22	MA
5	0,16	0,67	3,49	3,49	7,81	1,95	-0,10	MA
6	0,00	0,49	3,49	3,49	7,47	1,87	-0,02	MA
7	0,32	0,89	3,49	3,49	8,19	2,05	-0,20	MA
8	0,00	0,67	1,53	1,53	3,73	0,93	0,92	A
9	0,16	0,89	3,49	3,49	8,03	2,01	-0,16	MA
10	-0,32	1,15	3,49	3,49	7,81	1,95	-0,10	MA
11	0,16	1,15	3,49	3,49	8,29	2,07	-0,22	MA
<b>Total</b>	<b>-0,01</b>	<b>8,71</b>	<b>36,43</b>	<b>36,43</b>	<b>81,56</b>			
<b>Puntos de Corte</b>	<b>0,00</b>	<b>0,79</b>	<b>3,31</b>	<b>3,31</b>	<b>7,41</b>	<b>1,85</b>		

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado
<b>0,00</b>	<b>0,79</b>	<b>3,31</b>	<b>3,31</b>

## **ANEXO 8**

### **CRITERIOS EMITIDOS POR LOS EXPERTOS**

1. Imagino que en la industria del turismo se tenga presente la implementación de la 297 y este tiene un acápite para la parte de información que sugiero se revise si no se ha hecho aún para estar en correspondencia.
2. Es importante ajustar las generalidades al sector hotelero y definir que tipo de sistema de información se va auditar, si para la gestión interna, la externa o la vinculación de ambas. En cada caso el usuario es diferente, pero igual precisa de un sistema de información oportuno y coherente.
3. Considero que la etapa 6 no debe incluirse pues si no se es miembro de la entidad a auditar ni del órgano superior a ésta, no se posee jurisdicción ni fuerza legal para el seguimiento. Solo es aplicable como seguimiento de auditoria cuando es auditoria interna o de seguimiento por el órgano superior.
4. El procedimiento esta más bien enfocada al perfil de las auditorias especializadas en la actividad de información científico técnica cuando en realidad debe estar concebida y estructurada para formar parte del control interno de cualquier organización ya sea dentro o fuera de la actividad hotelera.
5. Uno de los problemas que enfrentan los procesos informacionales en una entidad, es que su diseño solo es aplicable por especialistas de información, lo que constituye una debilidad, por ello cuando se trata de verificar en las organizaciones el estado de este importante recurso, queda en terreno de nadie, al no existe un especialista en información que lo organice y dirija. Considero importante desarrollar instrumentos que puedan ser aplicados por otros profesionales, y darle fuerza al recurso información apoyados en la 297/2003 del MFP, haciendo cada vez más extensivas las labores de auditorias y que implique a otros miembros de la organización para facilitar su aplicación sistemática y saber si existen desviaciones, irregularidades en los flujos , etc.

6. La formación del equipo de trabajo debe estar enfocado a un perfil multidisciplinario que permita su funcionamiento aun sin la presencia de especialistas de información, con personal que sepa auditar la gestión y control de recursos, que al final eso es la información.
7. Deberá justificarse con mayor fuerza, para hacerla diferente de las demás auditorías su enfoque especializado hacia la actividad hotelera, dejando siempre las indicaciones y el camino expedito hacia otras actividades dentro del sector turístico, lo cual deberá quedar bien claro para el usuario del procedimiento propuesto a fin de que podamos afirmar que es generalizable.
8. En la Etapa III realizar la Auditoría esta debe ejecutarse teniendo en cuenta cada área por separado y su interrelación, lo que facilitará obtener una visión mucho más específica del estado en que se encuentra el flujo de información de la empresa.
9. Etapa III, Paso 5, debe decir Análisis y evaluación de la información recopilada, y no de los datos, porque ya en este momento, después de haber determinado recursos, flujos y necesidades de información, se tiene información sobre la base de la cual se ha podido hasta generar conocimiento.
10. Para que sea una buena herramienta para los auditores, habría que pasarlo en forma de guía y tener en cuenta la parte económica, así como la visualización de todos los procesos dentro de la organización. Relaciona esto con la R297/03.
11. La auditoría determina el estado, no los factores. Estos se focalizan a través del proceso de análisis, por el cual deberán cumplirse las recomendaciones hechas.
12. En la Etapa II, hay que analizar cómo se aplica la planificación estratégica, incluyendo no sólo los aspectos descritos sino políticas, objetivos estratégicos y planes de acción. Al caracterizar la organización, es sumamente importante conocer los indicadores básicos de desempeño, pues son fundamentales para precisar las necesidades informativas. De ello depende la efectividad de la Etapa III.

- 13.** En la Etapa 3. Paso 1 supongo que se hará una descripción de estos aspectos por ejemplo: análisis documental (qué documentos y en ellos qué se revisará), Encuestas (para qué, un modelo de encuesta), Entrevistas (a quiénes y qué se les preguntará, es decir la guía de la entrevista). Paso 4. creo el objetivo de este paso es evaluar si está adecuadamente precisadas las necesidades informativas y luego se propondrían las rectificaciones necesarias.
- 14.** Considero muy útil el tema para la gestión empresarial en este caso el sector hotelero. Los aspectos a investigar se han abordado con gran claridad y nivel de especificación, lo que denota la necesidad el estudio realizado llevado a cabo con seriedad y profesionalidad. El desarrollo y puesta en práctica de los resultados de esta investigación resultará de gran valor porque le permitirá a las instalaciones hoteleras contar con un procedimiento que permita auditar la gestión de información y lograr así un servicio de excelencia en sus instituciones.
- 15.** La propuesta resulta necesaria para el mejoramiento de la gestión de información y de manera particular en una institución turística, razón por la cual consideramos la propuesta innovadora en el sector.
- 16.** Los especialistas, investigadores y académicos que nos desempeñamos en el campo de la gestión de la ciencia, y particularmente de la información, conocemos la gran importancia que reviste el tema de las auditorías informacionales y la necesidad de implantarlas, sobre bases científicas en todas las organizaciones del país.
- 17.** Es un tema, no suficientemente estudiado; por lo que el procedimiento propuesto se convierte en una valiosa herramienta para realizar las auditorías de información que, si bien está dirigido a instalaciones hoteleras, es evidentemente generalizable a otras organizaciones. De hecho, es el primer trabajo de este tipo que se genera en el Sistema Provincial de Información.