



Vol 2, Nº 6 (noviembre/novembro 2009)

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS DE INFORMACIÓN EN INSTALACIONES HOTELERAS

MSc. María Virginia González Guitián

Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya".

marivi@ict.uho.edu.cu

RESUMEN

La actividad turística ha irrumpido como un objeto de investigación complejo, siendo estudiada como actividad económica, como fenómeno sociológico y, como un tipo específico de gerencia, pero el aspecto informativo es el menos estudiado. En este sentido en la presente investigación se diseña y propone un Procedimiento para realizar Auditorías de Información en instalaciones hoteleras, hasta ahora sin precedentes en el sector del turismo, realizado sobre la base del análisis de las metodologías más representativas existentes, que permita diagnosticar el estado de la gestión de información en este tipo de instalación, y proponer las acciones para su mejora. El Procedimiento será aplicado por un equipo de trabajo multidisciplinario y consta de 5 etapas (Preparación y planeación de la Auditoría de Información; Caracterización de la organización; Ejecución de la Auditoría; Documentación e informe final; Seguimiento y control de las acciones propuestas). También se propone un instrumento con las variables y los indicadores que se medirán dentro del proceso. La pertinencia del procedimiento propuesto quedó evidenciada luego de ser sometido al criterio de expertos quienes lo catalogaron como Muy Adecuado.

PALABRAS CLAVES: AUDITORÍA DE INFORMACION, METODOLOGÍA, GESTIÓN DE INFORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

Este trabajo constituye una síntesis de una investigación profunda sobre el tema que abarca más de 100 páginas, de ahí que cada uno de los aspectos abordados están extractados debido a los requerimientos de presentación de los trabajos a esta publicación.

El turismo constituye una de las principales ramas de exportaciones a nivel mundial, con una constante expansión económica y se pronostica que será el sector de mayor crecimiento en las dos primeras décadas del presente siglo.

Los estudios de Sistemas de Gestión de Información (SGI) en el sector del turismo que se reportan son escasos, algunos países como España, cuentan con Sistemas Integrados de Información Turística, permitiendo conocer la situación de los diversos sectores implicados en el desarrollo turístico, tal es el caso de Transportes, Alojamientos, Oficinas de Turismo, Atractivos y Congresos. En Cuba se utilizan varios SGI en hoteles, entre ellos el InterHotel y el Zun, por sólo mencionar algunos, que en su gran mayoría están encaminados a proveer información, a directivos y mandos intermedios; pero no abarcan todos los actores dentro de este tipo de organización, ni cubren todas las funciones y procesos. Un ejemplo de esto es el Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones con Funciones Inteligentes, cuya extensión es el proyecto Asesor en Línea (Rodríguez Parrilla, 1993) el cual se está aplicando en la formación continua de directivos empresariales.

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 sus flujos de información, ni se analizan deficiencias, duplicidades y áreas de excesos. Tampoco se valoran las oportunidades de utilizar los recursos de información para obtener ventajas estratégicas, no se identifican necesidades de información, y servicios ofrecidos para satisfacer esas necesidades, y mucho menos se 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. En la literatura consultada se observa que no existe un modelo ni un procedimiento para llevar a cabo auditorías de información referidas específicamente a las empresas hoteleras.

OBJETIVOS

La investigación presentada tiene como Objetivo General: Diseñar un procedimiento para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras que permita diagnosticar el estado de la GI, y proponer las acciones para su mejora. Dentro de los Objetivos específicos están: (1) Elaborar un marco teórico actualizado sobre los sistemas de gestión de información y auditorías de información. (2) Diseñar un procedimiento para realizar Auditorías de información. (3) Evaluar la pertinencia del procedimiento mediante el Método de Criterio de Expertos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio exploratorio y una investigación que incluyó los siguientes **Métodos teóricos** (Análisis y síntesis de la información obtenida; Inductivo-deductivo para diagnosticar la GI y la concepción del procedimiento propuesto. Sistémico-estructural para abordar todos los procesos involucrados en la temática estudiada y en la elaboración del procedimiento. **Métodos empíricos:** Encuestas, Entrevistas, Cuestionarios, observación directa (como diagnóstico inicial para la exploración del objeto).

Las Auditorías de Información

Las Auditorías de Información (AI) facilitan la identificación, adquisición, generación, tratamiento y uso de los recursos de información internos en correspondencia con la misión y objetivos de la organización y determinan el comportamiento de los flujos por los que transita la información, a fin de detectar irregularidades en cuanto a su utilización o subutilización, la funcionalidad y disfuncionalidad en su generación y distribución, y como esto influye en los procesos de toma de decisión.

El concepto de AI ha sido estudiado por varios autores, entre ellos: Ellis, (1993), Dubois (1995), Buchanan and Gibb, (1998), quienes ven la AI como un método para identificar, evaluar y gerenciar los recursos de información con el propósito de explotar totalmente el potencial estratégico de información. Además Orna, (1999), Cornella, A. (2001), Bel y colaboradores, (2003), pero a juicio de la autora, una de las definiciones más acertadas es la ofrecida por los cubanos Vilaragut, Carro y Orozco, (2006), quienes la ven como un *“proceso para el descubrimiento, monitoreo y evaluación de los recursos de información de una organización con vistas a instrumentar, mantener o mejorar su gestión de información”*.

Según Cornella (1999), mediante la AI *“se pretende que la organización solamente reciba aquella información que sea RELEVANTE para sus intereses, reduciendo de esta manera el silencio [no obtención de información relevante] y el ruido [obtención de información no relevante a los requerimientos de información de la organización], o sea, de la información que precisa para poder funcionar correctamente”*.

Metodologías para llevar a cabo las Auditorías de Información

A pesar de que no existe un método general aceptado para realizar una AI, debido a que las metodologías existentes se personalizan a las características de la entidad a auditar, entre los modelos más comúnmente empleados para llevar a cabo este proceso están los siguientes:

Auditorías de información Gerencial de Reynolds, 1980. Analiza las debilidades del sistema de reportes, consta de seis pasos y su principal desventaja es que sólo está enfocada al análisis del sistema de reportes y no puede ser aplicada a otros ámbitos, funciones o procesos.

Metodología Costo–Beneficio de Henderson, 1980. Su objetivo es comparar opciones a partir del costo con relación a los beneficios que se derivan de estas opciones, establece un análisis comparativo de los productos y servicios, en función del costo y el beneficio percibido, está conformada por 6 etapas.

Auditorías operacionales asesoras de Gruber, 1983. Considera la eficiencia y la efectividad con que se usan, manejan y salvaguardan, los recursos de información, la confiabilidad del sistema y su conformidad con las obligaciones, regulaciones y normas vigentes.

Enfoque Geográfico de Guillman, 1985. Consta de seis etapas, enfatiza más el análisis de sistemas que el análisis de costo-beneficio e intenta identificar los principales componentes del sistema y mapearlos en relación de unos con otros. Es muy utilizado para auditar instituciones de información.

Metodología InfoMap de Burk/Horton, 1988. Es la más utilizada para auditar instituciones de información, consta de cuatro etapas, permite determinar el desconocimiento sobre las fuentes, los servicios y los sistemas de información que se utilizan en la organización. No descubre las formas y métodos de gestión de los recursos de información, no establece

relaciones entre la información y los procesos productivos de la organización, ni la incidencia del conocimiento de los recursos para el diseño y mantenimiento de los productos y servicios.

Modelo de Orna, 1990. Concibe la AI como una plataforma para el cambio mediante el uso adecuado de la información y el conocimiento, enfatiza en la importancia del estudio de los flujos dentro de la organización y consta de cinco etapas. Es una de las metodologías más integrales y flexibles.

Modelo de Stanat, 1992. Consta de cinco etapas. Su objetivo es evaluar la efectividad de los sistemas y redes de información de la organización, las necesidades actuales, la efectividad de las fuentes de información y de la distribución y uso de las tecnologías; identifica los canales de comunicación para localizar lagunas informacionales, así como nuevas fuentes de información y posibles soluciones para superar los problemas o introducir cambios al sistema.

Metodología de Susan Henczel, 2001. Supera las propuestas anteriores, cuya desventaja común es que se caracterizan por tener un propósito y un alcance muy definido. Consta de siete etapas, puede utilizarse no sólo para identificar estratégicamente las fuentes significativas de información, sino también las actividades que crean conocimiento hacia otras áreas de la organización.

Los modelos y metodologías existentes para llevar a cabo AI 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 que no existe un procedimiento que permita auditar la GI en instalaciones hoteleras para determinar el estado de la GI y proponer las acciones para su mejora.

RESULTADOS

Principios y Características del procedimiento

El procedimiento ha sido concebido, organizado, planificado y conformado para instalaciones hoteleras, teniendo en cuenta la estructura organizativa para este tipo de instalación, las posibles necesidades informativas de sus trabajadores según sus perfiles de interés ocupacionales, los flujos específicos por los que transita la información. Además incluye un sistema de evaluación a través de 19 indicadores asociados a 3 variables que permiten evaluar el estado de la GI en este tipo de organización. Cumple con determinados principios como: Consistencia lógica; Contextualizable; y Sistemática. Además, reúne en su aplicación determinadas características ya que es: Integral, Participativo, Retributivo, Permanente y Universal.

Descripción del procedimiento

🕒 ETAPA I. Preparación y planeación de la Auditoría de Información

Objetivo: *Propiciar la colaboración de todos los integrantes de la organización en el estudio, así como planear la auditoría y definir sus objetivos.*

Acciones a realizar

1. Motivar e involucrar directamente a los miembros de la organización en el proceso. Realizar una reunión con el Equipo de Dirección y luego con todos los trabajadores del Hotel en la cual se explique el objetivo y los resultados que se prevén con la realización de este

proceso, enfocado a determinar el estado de los recursos y los métodos de GI en la organización, así como las fuentes de información de que dispone y los servicios y sistemas para su explotación adecuada, acordes con su misión y objetivos.

2. Determinar y conformar el equipo de auditoría, el cual estará integrado por: informáticos, estadísticos, auditores, especialistas en recursos humanos, especialistas en información del sector turístico y consultor externo. Los miembros del equipo tendrán la facultad de realizar entrevistas grupales o individuales acorde a los objetivos de la investigación y llevar a cabo el trabajo de selección de la muestra, incluyendo la asignación de cuotas o selección dirigida de elementos de la población estudiada, a incluir en la muestra, dado su conocimiento de la misma.

3. Definir claramente los Objetivos de la realización de la auditoría en la entidad estos podrán ser Operacionales o de Aprendizaje. El presente procedimiento ha sido previsto y conformado para el grupo de objetivos operacionales, aunque se expone que también existe el grupo de objetivos de aprendizajes, no obstante muchos de los pasos subsiguientes pueden ser utilizados en este último grupo.

4. Determinar el Alcance del proceso de la auditoría. Se determinará si la AI será total o parcial. En el primer caso, se abarcará a toda la organización y en el segundo, a determinado proceso, función, departamento o área de responsabilidad con una alta importancia.

5. Planificar el tiempo y los recursos requeridos para llevar a cabo la AI. Se confeccionará un cronograma de actividades con las fechas de cumplimiento y se determinarán y coordinarán de conjunto con la dirección de la instalación hotelera todos los recursos necesarios (materiales, financieros y humanos) para realizar el proceso. La frecuencia con la que se llevarán a cabo las AI será cada dos años y la responsabilidad para su aplicación es de su ápice estratégico, en particular en la persona de su director general ó gerente y el momento en que se aplicará la AI es facultad de la alta dirección y el consejo de dirección, independientemente del período de tiempo recomendado en el procedimiento.

🕒 ETAPA II. Caracterización de la organización

Objetivo: *Asegurar que el personal comprometido en la aplicación de las acciones de la AI, conozca aspectos globales de la entidad, tales como: estructura organizacional, objeto social, unidades operacionales o procesos, filosofías de la dirección, clientes y aspectos históricos.*

Acciones a realizar

1. Analizar la situación estratégica del Hotel, describiendo su misión, visión, objetivos, cultura y valores. Esta información puede recopilarse a partir de la revisión de la planeación estratégica del hotel o de investigaciones precedentes donde se definan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la instalación. Es importante tener en cuenta el conocimiento sobre los valores y creencias de los miembros de la organización y de la apropiación del concepto de información como recurso. También se determinará si se comparten actitudes y comportamientos.

2. Describir el entorno económico, social y tecnológico, así como sus principales competidores y proveedores. Se realizarán Encuestas, Entrevistas y Sesiones de trabajo en grupo. Se determinará el medio ambiente externo de la organización estableciendo claramente las entidades con las cuales se relaciona, quienes son sus principales clientes, competidores y todos los posibles proveedores.

3. Detallar la estructura jerárquica y geográfica. Se especificarán roles, funciones, y formas de coordinación y control en la organización. Se incluirán la composición de los recursos humanos acorde a las características sociodemográficas, los niveles educacionales, la ocupación laboral y la ubicación en la estructura organizativa.

🕒 **ETAPA III. Ejecución de la Auditoría de información**

Objetivo: *Diagnosticar el entorno 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 GI.*

Paso 1. Instrumentos para la recopilación de información

Acciones a realizar

1. Elaborar los cuestionarios a aplicar. Las preguntas deben responder a las variables a medir en el proceso, tal es el caso de: necesidades y uso de la información [requerimientos informativos y de conocimientos vinculados al valor de la información y a la utilización adecuada o inadecuada de esta]; recursos de información [fuentes, servicios, sistemas, personas, hardware, espacio que contiene los fondos y las tecnologías de información utilizadas o disponibles en una organización] y flujos informativos [entrada de información procedente del entorno (información ambiental), movimiento de información dentro de la organización (información interna) y salida de información desde la organización al exterior (información corporativa)]. Pueden elaborarse encuestas independientes por cada una de las variables a medir, o una general donde se engloben todas. Las preguntas deben ser anónimas y cerradas.

2. Determinar los indicadores a evaluar por cada variable a medir en el proceso. Se establecerán 32 preguntas agrupadas en 19 indicadores a fin de facilitar el posterior análisis cuantitativo de todos los datos recopilados. Para la Variable Necesidad y Uso de la Información se crearon 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 las cuales 4 responden a indicadores específicos. Para medir la variable Flujos de Información, se incluyen 9 preguntas, 4 de ellas responden a indicadores específicos. Los indicadores que se utilizaron para medir las variables en la investigación, son los siguientes:

Flujos de información: Formato apropiado (FA), Flujo de información regulado (FIR), Intercambio eficiente (IE), Información electrónica organizada (IEO).

Recursos de Información: Tecnologías apropiadas (TSA), Impacto positivo de las tecnologías (IPT), Renovación de tecnologías (RT), Uso adecuado de tecnologías (UAT).

Necesidades y usos de la información: Información acorde a necesidades (IAN), Información sencilla y fácil de entender (ISF), Información accesible (IA), Información actualizada (IAT), Mejora la gestión del puesto (MGP), Análisis retrospectivo (AR), Solicitudes fuera de lo establecido (SFE), Solicitan información poco útil (IPU), Capacitación en Informática (CI), Actualización en la especialidad (AE), Recibo la información requerida para la mejora continua (IMC). Cada uno de estos indicadores se operacionalizan con sus respectivas variables para su evaluación cuantitativa y cualitativa con el objetivo de dar una evaluación cualitativa general del sistema de información. Se profundizará en el análisis, en dependencia de las

características particulares de la entidad y de los intereses de la dirección de la misma para el trabajo a desarrollar.

3. Determinar la Población y la Muestra. Se recomienda dentro del cuerpo del trabajo original un proceder para la selección y conformación de la muestra. En la elección de la muestra se sugiere la utilización del muestreo no probabilístico por asignación de cuotas, y deberá caracterizarse por ser una muestra representativa de las diferentes partes o estratos de la organización, incluso puede tener similares proporciones relativas a las cantidades de trabajadores, tales como: ápice estratégico, línea media de mandos, núcleo operacional, staff tecnocrático y staff de apoyo.

Paso 2. Inventario de recursos de información

Acciones a realizar

1. Identificar todos los recursos de información (RI) del Hotel. Se realizará un inventario de todas las manifestaciones de información que puedan constituir un recurso, que se generen dentro o fuera del hotel, se incluirán no sólo las fuentes de información, sino también los servicios y sistemas, utilizando la definición de categorías de recursos de información (CRI) que provee InfoMap: fuentes, servicios y sistemas. Los sistemas se identificarán y valorarán para conocer si están en función de soportar y transportar adecuadamente la información a todas las áreas claves del hotel y a los implicados en la toma de decisiones. El nivel de detalle de los elementos contenidos en el inventario influirá en el resultado de la AI.

Paso 3. Identificar, describir y representar los flujos de información del Hotel.

Acciones a realizar

1. Identificar y describir el comportamiento de los flujos de información. El comportamiento de los Flujos de información del Hotel se llevará a cabo, teniendo en cuenta ¿quién proporciona la información?, ¿a quién? y ¿cómo las personas obtienen la información necesaria para desarrollar su trabajo?, , para valorar la eficacia o no de los canales de comunicación. Se determinará qué información maneja cada departamento, dónde la adquiere, a qué tratamiento es sometida y hacia dónde es transmitida, lo cual se representará a través de un Diagrama de contexto. Se identificarán y señalarán los canales internos de distribución que indican cómo se mueve la información hacia los puntos de decisión.

2. Confeccionar los diagramas de flujos de la organización o del área, función o proceso que se esté auditando. Para la identificación de los flujos de información, se utilizará la Metodología de Desarrollo de Sistemas de Información METRICA Versión 2.1 (2001).

Paso 4. Determinación de las necesidades de información

Acciones a realizar

1. Identificar y estudiar las necesidades de información. Se identificarán y estudiarán las necesidades de información tanto desde el punto de vista individual como grupal, tomando en consideración las necesidades de documentos internos y externos. Se recomienda además enumerar un grupo temáticas, a fin de determinar las más necesarias para el desempeño de las funciones que se realizan. También se indagará en la necesidad de recibir cursos y/o adiestramientos para el mejor desempeño.

Paso 5. Análisis y evaluación de la información recopilada

Acciones a realizar

1. Realizar el procesamiento y análisis exhaustivo de toda la información obtenida. El proceso de análisis identifica las carencias, duplicidades, exceso y subutilización de los recursos. De ahí que los auditores deben ser muy cuidadosos en la recolección y procesamiento de la información y realizarán un análisis cuantitativo y cualitativo de toda la información obtenida en el proceso fruto de las encuestas aplicadas y de las reuniones informales.

2. Comparar los recursos disponibles y los que realmente necesita la organización. Las comparaciones se harán según lo plasmado en las encuestas y lo constatado en las entrevistas individuales, teniendo en cuenta la propia valoración del equipo auditor sobre las necesidades reales de recursos de información para el buen desempeño de la organización.

3. Evaluar los vacíos y duplicidades de información. También se pueden detectar las inconsistencias en la información, y luego se identificarán los problemas y las oportunidades que serán interpretados y evaluados dentro del contexto del hotel.

ETAPA IV. Documentación e informe final

Objetivo: *Confeccionar y preparar el Informe de la Auditoría, así como de toda la documentación final requerida.*

Acciones a realizar

1. Redactar el Informe Final de la Auditoría. El informe es la síntesis final del proceso de auditoría y contiene un estado de los RI, de su utilización, de los flujos de información detectados y de las recomendaciones para llevar a cabo una gestión estratégica de la información en la organización, constituye una valoración de la efectividad de la GI. Debe contener de forma concreta, clara y sencilla, todas las etapas cumplimentadas a lo largo de la aplicación del procedimiento y los instrumentos. Incluirá la propuesta de recomendaciones o medidas correctivas que constituirán el Plan de Acción. El informe se redactará con un lenguaje sencillo de forma clara y concisa y contará con la siguiente estructura: Resumen, Introducción, Conclusiones y Anexos.

2. Presentar el informe conclusivo al Consejo de Dirección de la organización, para su aprobación. Antes de la presentación del Informe Final al Consejo de Dirección, el equipo de auditoría realizará un análisis de aquellos elementos que deberán ser tomados en cuenta para el enriquecimiento del procedimiento propuesto. Por último, se dará a conocer al Consejo de Dirección y a los miembros de la organización los resultados obtenidos y las acciones propuestas, así como las posibles propuestas de modificaciones al procedimiento aplicado.

ETAPA V. Seguimiento y control de las acciones propuestas.

Objetivo: *Confeccionar un programa de seguimiento de las recomendaciones de la auditoría.*

Acciones a realizar

1. Desarrollar un programa de seguimiento de las recomendaciones y medidas de la auditoría. La implementación del programa de auditoría debe seguirse y revisarse a

intervalos apropiados para asegurar si se han cumplido los objetivos y para identificar las oportunidades de mejora. La verificación puede ser parte de una auditoría posterior. El consejo de dirección dará un seguimiento de las medidas dejadas por la auditoría periódicamente y deberá incorporar la Política de Información propuesta a la filosofía de trabajo del hotel.

Valoración por el método del criterio de expertos

La primera ronda para la aplicación de este método fue enviada a 20 candidatos, de ellos 16 fueron escogidos por el procesamiento ya establecido para estos casos, los cuales emitieron sus consideraciones. El 81.25% de los expertos poseen grados científicos, el 68,75% categoría docente, tienen como promedio una experiencia laboral de 19 años y en la Educación Superior de 15. En esta investigación el coeficiente de competencia de la mayoría de los expertos se clasifica como alto, pues el resultado osciló entre 0,70 y 1,00. En la segunda ronda se pudo conocer que el 72,8% de ellos, consideró el procedimiento Muy Adecuado, el 18,18% Bastante Adecuado y sólo el 9,09% lo catalogó como Adecuado. En general se puede afirmar que el procedimiento es Muy Adecuado. Fueron emitidas 17 sugerencias y criterios, constatándose un criterio unánime en lo referido a la importancia y novedad de la aplicación del procedimiento que se propone.

CONCLUSIONES

1. Los modelos y metodologías existentes para realizar AI están referidos en su gran mayoría a instituciones o centros de información y a organizaciones empresariales en general, pero en ningún caso se personalizan para entidades del sector de la Hotelería y el Turismo.
2. Los procedimientos para realizar Auditorías a los Sistemas de Información deben formar parte del proceso de Control Interno dentro de las organizaciones cubanas y en consecuencia es aplicable a las instalaciones hoteleras del sector turístico, este parecer también ha sido expresado por varios expertos consultados.
3. La aplicación del procedimiento, permitirá diagnosticar el estado del Sistema de Información y su gestión en instalaciones hoteleras, determinándose los factores que influyen negativamente en su efectividad, y proponiendo acciones para su mejora, seguimiento y control.
4. Entre las barreras que pueden frenar la generalización del procedimiento están: Los auditores y directivos no valoran la importancia de la GI al no considerar la información como un recurso vital que debe ser auditado. En la mayoría de las organizaciones empresariales cubanas no existen mecanismos establecidos para el seguimiento y control de las variables estudiadas. Mientras que las Fuerzas que pueden facilitar su generalización son: La existencia de una Política Nacional de Información, donde se plasman los lineamientos para medir y monitorear la GI, la cual debe aplicarse en todas las organizaciones y sectores de nuestro país. El estrecho vínculo entre La SOCICT, las Universidades y los Consejos Provinciales de Información, con el objetivo común de capacitar y formar Profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información que acometan investigaciones en este campo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Buchanan, S. J. and Gibb, F. (1988) The information audit: an integrated strategic approach. *International Journal of Information Management* 18(1) p. 29-47.
2. Burk, Cornelius F.; Horton, Forest W. (1988). *Info-Map: a complete guide to discovering corporate information resources*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
3. Cornella, Alfons (1999). *Cultura Informacional es civismo informacional*. *El profesional de la información* 8(10) p. 44.
4. Cornella, Alfons (2001). *Infonomia.com, la gestión inteligente de la información en las organizaciones*. __ 2ª ed. __ Bilbao: Deusto, 200p.
5. Dubois, C.P. (1995). The information audit: its contribution to decision making. *Library Management* 16 (7) p. 20-4.
6. Ellis, D. ...[et. al.]. (1993) Information audits, communication audits and information mapping: a review and summary. *International Journal of Information Management*, 13 p. 134-151
7. Gillman, P.L. (1985). An analytical approach to information management. *The Electronic Library*, 3 p. 56-60.
8. Gruber, T. (1983). The operational audit - an integrated approach. *Internal Auditor*, 40 p. 39-41.
9. Henczel, S. (2001). *La auditoría de información como primer paso hacia la gestión efectiva del conocimiento*. Citada por: AMIGA. v. 3.0. *De la Auditoría de Información al Aprendizaje Organizacional*. El enfoque de Buchanan y Gibbs. Israel A. Núñez Paula. 12p. Disponible en: http://www.wikilearning.com/el_enfoque_de_susan_henczel-wkccp-8131-16.htm [Consultada 14/5/07]
10. Martínez Díaz, María del Carmen (2006). *La auditoría de información al proceso de investigación en las facultades de la Universidad de Pinar del Río*. [Tesis para optar por el grado de Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Universidad de La Habana: Facultad de Comunicación. 227 p.
11. MÉTRICA versión 2.1 [en línea] Metodología de Planificación y Desarrollo de Sistemas de Información. Guías de Referencia, de Técnicas y del Usuario. Ministerio para las Administraciones Públicas. Editorial TECNOS, Madrid, 2001. Disponible en: <http://www.lpsi.eui.upm.es/MDes/TfcMetrica/previst.htm> [Consultado 7/6/07]
12. Orna, E. (1999). *Information auditig: from initial analysis to doing the audit*. *Practical Information Policies* (pp. 68-91). Londres: ASLIB/Gower.
13. Rodríguez Parrilla, José M. (2006). Una concepción sobre el E-Learning en la empresa turística: El Asesor e línea. *Cognición*. *Revista Científica del Instituto Latinoamericano de Investigación Educativa* (5) mayo-Junio, p. 29-36.

- 14.** Vega García, Madelayne L. (2006). Aplicación de una Auditoría de Información al Centro de Información y Documentación Turísticas. [Tesis para optar por la categoría de Master en Ciencias de la Información]. Universidad de la Habana: Facultad de Comunicación, 83p.
- 15.** Vilaragut, L.; Carro, J. y Orozco, E. (2006). La auditoría de información. Metodologías y práctica en las organizaciones cubanas. Consultoría BioMundi-IDICT. Curso post-congreso INFO´2006 Cuba.
- 16.** Villardefrancos Álvarez, María del Carmen (2005). Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba. [Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias de la Información]. Universidad de La Habana: Facultad de Comunicación. 206 p.