





# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROYECTO EDITORIAL  
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

*Área de publicación:*

BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN  
Coordinador: José López Yepes



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

M.<sup>a</sup> Francisca Abad García



Consulte nuestra página web: [www.sintesis.com](http://www.sintesis.com)  
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

© M.<sup>a</sup> Francisca Abad García

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34 - 28015 Madrid  
Teléf.: 91 593 20 98  
<http://www.sintesis.com>

ISBN:  
84-9756-264-X

Depósito Legal:  
M-823-2005

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

*A Gabriela y José María*

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	13
--------------------	----

## PARTE I FUNDAMENTOS

1. CONCEPTO Y PAPEL DE LA EVALUACIÓN .....	17
1.1. Introducción .....	17
1.2. Concepto de evaluación .....	18
1.3. Objetivos de la evaluación .....	19
1.3.1. Medir la consecución de objetivos .....	20
1.3.2. Disponer de un instrumento para diagnosticar los puntos débiles del funcionamiento .....	20
1.3.3. Facilitar el proceso de la toma de decisiones .....	21
1.3.4. Permitir la comparación entre sistemas mediante la construcción de estándares de referencia .....	21
1.3.5. Justificar la existencia de los servicios y sistemas de información .....	22
1.4. Papel de la evaluación en el ciclo vital de los sistemas de información .....	22
1.4.1. Fase de planificación .....	23
1.4.2. Fase de viabilidad .....	24
1.4.3. Fase de diseño .....	25
1.4.4. Fase de implantación .....	27
1.4.5. Fases de funcionamiento y evaluación .....	28
1.5. Clasificación de la evaluación .....	30



1.6. Rasgos de la evaluación .....	33
1.7. Factores relacionados con el desarrollo de la evaluación de los sistemas de información .....	34
Bibliografía .....	37
2. EL MÉTODO GENERAL DE LA EVALUACIÓN .....	39
2.1. Introducción .....	39
2.2. Fases del método de la evaluación .....	41
2.2.1. Obtener los datos sobre la situación actual .....	41
2.2.2. Determinar los criterios de la evaluación .....	42
2.2.3. Concepto y tipos de indicadores .....	43
2.2.4. Técnicas para la recogida de datos .....	49
2.2.5. Comparación de los datos obtenidos con una situación de referencia o patrón .....	49
2.2.6. Averiguar el origen de las discrepancias encontradas .....	54
2.2.7. Establecer acciones y recomendaciones .....	56
Bibliografía .....	56
3. TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS .....	59
3.1. Introducción .....	59
3.2. Técnicas cuantitativas .....	60
3.2.1. Los cuestionarios .....	61
3.2.2. La recogida sistemática de datos .....	66
3.3. Técnicas cualitativas .....	67
3.3.1. La entrevista en profundidad .....	70
3.3.2. La observación .....	71
3.3.3. Las técnicas de consenso: la técnica del <i>focus group</i> o grupo focal .....	73
3.3.4. Análisis de documentos .....	74
3.4. La Técnica del Incidente Crítico .....	75
Bibliografía .....	77
4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD .....	79
4.1. Introducción .....	79
4.2. Concepto de calidad .....	80

4.3. Modelo de sistema de información para la evaluación .....	80
4.4. Perspectivas para definir los atributos de calidad de los sistemas de información .....	84
4.4.1. Criterios e indicadores de calidad de los sistemas de información desde una perspectiva operativa .....	84
4.4.2. Criterios e indicadores de calidad desde la perspectiva del usuario .....	89
Bibliografía .....	92

PARTE II  
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DESDE LA PERSPECTIVA OPERATIVA  
DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5. EVALUACIÓN DEL INPUT .....	97
5.1. Introducción .....	97
5.2. Estudio del alcance y continuidad de la cobertura .....	99
5.3. Evaluación de la exhaustividad de la cobertura .....	101
5.3.1. Obtención del indicador de exhaustividad de la cobertura ...	102
5.3.2. Interpretación de los resultados .....	105
5.4. Evaluación del solapamiento y exclusividad de la cobertura de dos o más sistemas de información .....	108
5.4.1. Obtención de los indicadores .....	109
5.4.2. Limitaciones y utilidad de los indicadores .....	114
5.5. Evaluación de la actualización y de la puntualidad .....	117
Bibliografía .....	121
6. EVALUACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL .....	123
6.1. Introducción .....	123
6.2. Evaluación del análisis formal .....	124
6.2.1. Evaluación de la falta de consistencia en la aplicación de las normas de transcripción .....	125
6.2.2. Evaluación de los errores ortográficos y tipográficos .....	126
6.3. Evaluación de la indización .....	130
6.3.1. Evaluación de la calidad en la indización .....	132

6.3.2. Evaluación de la consistencia o reproducibilidad de la indización .....	136
Bibliografía .....	140
7. EVALUACIÓN DE LA RECUPERACIÓN .....	143
7.1. Introducción .....	143
7.2. Concepto y tipos de relevancia .....	145
7.2.1. Tipos de relevancia .....	145
7.2.2. Niveles de relevancia .....	147
7.3. Contextos de la evaluación y de la recuperación .....	147
7.3.1. Evaluación de la eficacia en un entorno experimental .....	148
7.3.2. Evaluación de la recuperación en entornos reales u operativos .....	154
Bibliografía .....	165

PARTE III  
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DESDE EL PUNTO  
DE VISTA DEL USUARIO

8. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....	171
8.1. Introducción .....	171
8.2. Concepto y naturaleza de la satisfacción .....	174
8.3. Método para la valoración de la satisfacción .....	177
8.3.1. Identificación de las dimensiones de calidad .....	178
8.3.2. Confección del cuestionario: Traducción de las dimensiones de calidad en preguntas y selección del formato de las respuestas .....	180
8.3.3. Evaluación de la fiabilidad y validez del cuestionario .....	182
8.4. Utilidad práctica .....	184
Bibliografía .....	185
9. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	189
9.1. Introducción .....	189
9.2. Qué es la evaluación de los resultados .....	192

9.3. Tipos de resultados y niveles para su valoración .....	192
9.4. Dimensiones para la evaluación de los resultados de los sistemas de información .....	193
9.5. Métodos para la evaluación de los resultados .....	195
9.5.1. Cuestionarios y entrevistas .....	195
9.5.2. Análisis coste-beneficio .....	197
9.5.3. Método de simulación .....	200
9.5.4. Paneles de usuarios .....	200
Bibliografía .....	201