

Fecha de aprobación: 27/06/2025

Guía docente de la asignatura

Análisis y Evaluación de los Sistemas de Documentación para las Empresas (23111M7)

Grado	Grado en Información y Documentación	Rama	Ciencias Sociales y Jurídicas
--------------	--------------------------------------	-------------	-------------------------------

Módulo	Planificación, Organización y Evaluación de Unidades de Información	Materia	Análisis y Evaluación de los Sistemas de Documentación para las Empresas
---------------	---	----------------	--

Curso	4º	Semestre	1º	Créditos	6	Tipo	Optativa
--------------	----	-----------------	----	-----------------	---	-------------	----------

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

Se recomienda haber cursado la asignatura "Diseño de sistemas de documentación para la empresa".

En el caso de utilizar herramientas de IA para el desarrollo de la asignatura, el estudiante debe adoptar un uso ético y responsable de las mismas. Se deben seguir las recomendaciones contenidas en el documento de "Recomendaciones para el uso de la inteligencia artificial en la UGR" publicado en esta ubicación:

<https://ceprud.ugr.es/formacion-tic/inteligencia-artificial/recomendaciones-ia#contenido0>

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Grado)

- Importancia de la evaluación de la documentación. Datos, indicadores y objetivos.
- Auditoria de los sistemas de información y documentación en la empresa.
- Evaluación de la Gestión de la Calidad en la empresa y su importancia en la documentación.
- Normativa ISO

COMPETENCIAS ASOCIADAS A MATERIA/ASIGNATURA

COMPETENCIAS GENERALES

- CG01 - Tener capacidad de análisis y síntesis
- CG03 - Comunicar oral y por escrito en la lengua nativa
- CG05 - Tener conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- CG06 - Saber gestionar la información
- CG07 - Resolver problemas



- CG08 - Tomar decisiones
- CG09 - Ser capaz de trabajar en equipo
- CG12 - Mostrar habilidades en las relaciones interpersonales
- CG16 - Aprender de forma autónoma
- CG17 - Saber adaptarse a nuevas situaciones
- CG19 - Mostrar capacidades de liderazgo
- CG22 - Estar motivado por la calidad

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE04 - Identificar, evaluar y validar informaciones, documentos y sus fuentes, tanto internos como externos.
- CE08 - Organizar y estructurar los datos relativos a la descripción de documentos y colecciones de documentos en cualquier soporte; crear y explotar las herramientas de acceso a los datos, documentos o referencias.
- CE09 - Buscar y recuperar la información por métodos que permitan dar respuesta a las expectativas de los demandantes en condiciones óptimas de coste y tiempo.
- CE13 - Garantizar el mantenimiento de la administración general, la gestión administrativa y el apoyo logístico de la actividad de un organismo. Controlar y optimizar de forma permanente los recursos del organismo y su utilización.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

Los objetivos generales que pretendemos alcanzar en esta asignatura son:

- Conseguir una formación que le permita al estudiante poder llevar a la práctica procesos de evaluación
- Comprensión de los principios teóricos para la evaluación de sistemas de información y documentación.
- Comprensión de los principios metodológicos para la evaluación de sistemas de información y documentación.
- Conocimientos para llevar a la práctica estudios basados en datos e indicadores, mediciones objetivas.
- Comprensión y aplicación de indicadores de primer nivel y, especialmente, los de segundo nivel, para la evaluación de sistemas de información y documentación.
- Saber interpretar resultados, elaborar conclusiones y tomar las decisiones que se deriven, utilizando herramientas informáticas.
- Aprender procesos de simulación y modelización de sistemas de información y documentación, basándose en herramientas informáticas.
- Capacidad para resolver problemas, basándose en el análisis y síntesis que previamente se ha realizado.
- Conocimiento del entorno profesional de la evaluación de sistemas de información y documentación.
- Conocer la realidad en que se mueven los sistemas de información y documentación.
- Conocimiento de la Teoría General de Sistemas.

Como objetivos más concretos se pretende que el estudiante:

- Conozca o mejore sus habilidades sobre hojas de cálculo (excel).
- Mejore su capacidad de generar representaciones gráficas para explicar los resultados y conclusiones a los que llega.
- Mejore en el manejo de las TICs.
- Desarrolle y mejore su capacidad creativa.



PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

1. Los sistemas de documentación e información para la empresa: Definición, componentes, tipos y funciones.
2. Qué entendemos por evaluación y calidad.
3. Productos, servicios y calidad: Definición de calidad, servicios y productos de calidad.
4. Para qué evaluar la calidad: evaluación objetiva (datos, indicadores) y subjetiva (satisfacción de clientes, el modelo ServQual).
5. Cómo evaluar: las mediciones.
6. Qué es un sistema. Entorno y sistema.
7. Sistema de indicadores: establecimiento e identificación de factores clave.
8. Indicadores: morfología, características, tipos y diseño.
9. Sistemas de indicadores para un SIE
10. El indicador de potencia y la fórmula de la potencia del sistema
11. Análisis de los indicadores
12. La familia de normas ISO 9000

PRÁCTICO

Seminarios/Talleres

- Ejercicio para el cálculo y elaboración de la potencia de un sistema.
- Ejercicio para el cálculo y elaboración de la formulación de un sistema.
- Ejercicio de benchmarking (evaluación comparativa).

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Deming, Edwards W. [1989]. - Calidad, productividad y competitividad. - Madrid : Díaz de Santos.
- Feigenbaum, Armand V. [1994]. - Control total de la calidad. - México, df : Compañía editorial continental.
- Franch León, Katia ; Guerra Breña, Rosa. [2016]. - La Norma ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. - Cofin, vol. 10, no.2, 29-54.-
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002
- García, Rolando. [2006]. - Sistemas complejos. - Barcelona : Gesida.
- Ishikawa, Kaoru. [1997]. - ¿Qué es el control total de calidad? - Madrid : Norma
- Lázaro Rodríguez, Pedro; López Gijón, Javier; Herrera Viedma, Enrique [2020].
Biblioteques i eEciència : adaptació de l'indicador de la potència del sistema de la metodologia Secaba-Rank per a noves necessitats al servei d'una societat canviant. - BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, no. 44, -
<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2020.44.3>
- Liker, Jeffrey K. [2010]. - Las claves del éxito de Toyota. - Barcelona : Planeta.
- Pérez Marques, María. [2015]. - Control de calidad: Técnicas y herramientas. - Madrid : Libros RC.
- Pirsig, Robert M. [2018]. - Zen y el arte del mantenimiento de la motocicleta. - Madrid : Sexto piso



- Ríos, Sixto. [2007]. - Modelización / Modelization. – Madrid : Alianza editorial.
- ISO (Organización Internacional de Normalización). [2015]. - ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. – <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Evaluación, calidad y sistemas de gestión

1. **Goetsch, D. L. & Davis, S. B.** (2020). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. Pearson.
→ Manual actual, con aplicaciones reales, herramientas gráficas y estrategias de calidad empresarial.
2. **Hoyle, D.** (2018). ISO 9000 Quality Systems Handbook – Updated for ISO 9001:2015. Routledge.
→ Guía completa para aplicar y auditar sistemas ISO con ejemplos, formularios y matrices.
3. **Harrington, H. J.** (2018). Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness. McGraw-Hill.
→ Expone herramientas para diagnosticar, auditar y mejorar procesos con estudios de caso.

Indicadores, benchmarking y evaluación

4. **Parmenter, D.** (2023). Key Performance Indicators for Government and Non Profit Agencies: Implementing Winning KPIs. Wiley.
→ Manual completo para definir, medir e interpretar KPIs en contextos reales.
5. **López-Muñoz, R.** (ed.) (2022). Evaluación y mejora de la calidad en las organizaciones: Indicadores, benchmarking y excelencia operativa. UOC.
→ Libro práctico adaptado a contextos académicos y profesionales en documentación y evaluación.
6. **Camp, R. C.** (2021). Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance. ASQ Quality Press.
→ Método paso a paso para implementar benchmarking y evaluación comparativa.

Herramientas informáticas aplicadas (Excel, Power BI, etc.)

7. **Harvey, G.** (2023). Excel Data Analysis: Your visual blueprint for analyzing data, charts, and dashboards. Wiley.
→ Manual visual con ejercicios paso a paso para análisis de datos e indicadores en Excel.
8. **Jones, M.** (2022). Power BI for the Excel Analyst. Holy Macro! Books.
→ Introducción práctica a Power BI, útil para visualización y dashboards de indicadores.
9. **Sullivan, M.** (2023). Statistics: Informed Decisions Using Data. Pearson.
→ Incluye prácticas con software y problemas reales de análisis estadístico empresarial.

Documentación en las empresas y sistemas de información

10. **Choo, C. W.** (2022). The Inquiring Organization: How organizations acquire knowledge and seek information. Oxford University Press.
→ Reflexión aplicada sobre el uso estratégico de los sistemas documentales y de



información.

11. **Wiggins, B., & Sawyer, S.** (2019). Information Systems for the Public Sector: IT and Documentation for Effective Service Delivery. Springer.
→ Casos prácticos de uso de sistemas de documentación para toma de decisiones.
12. **Rodríguez Bravo, B. (coord.)** (2020). Evaluación de servicios de información: metodología, indicadores y resultados. Trea.
→ Texto centrado en evaluación aplicada, con estudios reales y ejercicios.

Complementarios y de cultura profesional

10. **Liker, J. K.** (2021). The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer. McGraw-Hill.
→ Ideal para prácticas de mejora continua, indicadores y modelización de procesos.
11. **Pirsig, R. M.** (reeditado 2023). Zen y el arte del mantenimiento de la motocicleta. Sexto Piso.
→ Útil como texto transversal para trabajar la dimensión filosófica de la calidad y el pensamiento sistémico.

ENLACES RECOMENDADOS

1. **ISO (Organización Internacional de Normalización)**
Información oficial sobre normas ISO, incluyendo la ISO 9000 y la ISO 9001.
<https://www.iso.org>
2. **AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)**
Entidad que emite certificaciones en España. Acceso a documentación, normas y casos de éxito empresariales.
<https://www.aenor.com>
3. **EFQM (European Foundation for Quality Management)**
Modelo europeo de excelencia empresarial, útil para evaluar la calidad en organizaciones.
<https://www.efqm.org>
4. **AIIM (Association for Intelligent Information Management)**
Organización internacional centrada en la gestión de la información empresarial y documental.
<https://www.aiim.org>

Indicadores, benchmarking y auditoría de sistemas

5. **OECD - Better Life Index**
Ejemplo de sistema de indicadores compuesto con visualización de datos interactiva.
<https://www.oecdbetterlifeindex.org>
6. **Observatorio de la Calidad de la Universidad de Granada**
Ejemplo institucional del uso de indicadores, auditoría y planes de mejora continua.
<https://calidad.ugr.es>
7. **APQC (American Productivity & Quality Center)**
Repositorio de buenas prácticas, benchmarking y métricas empresariales.
<https://www.apqc.org>

Herramientas TIC y hojas de cálculo

8. **Microsoft Learn - Excel avanzado**



Curso oficial para análisis de datos con Excel (tablas dinámicas, gráficos, fórmulas).
<https://learn.microsoft.com/es-es/training/modules/analyze-data-excel/>

9. **Google Sheets – Curso de análisis de datos (Google Workspace Learning Center)**
Alternativa en la nube con múltiples funciones útiles para modelización y análisis.
<https://support.google.com/a/users/answer/9282959?hl=es>

Casos reales y documentación empresarial

10. **Harvard Business Review (HBR)**
Artículos aplicados sobre sistemas de información, análisis de datos y calidad empresarial.
<https://hbr.org>
11. **Think with Google**
Estudios de caso empresariales sobre innovación basada en datos e indicadores.
<https://www.thinkwithgoogle.com>
12. **Secaba-Lab – Grupo SECABA**
Laboratorio especializado en evaluación de sistemas de información, indicadores y calidad, con amplia producción académica y aplicada. → Metodología aplicada a bibliotecas, adaptable a empresas. Incluye calculadora de potencia y casos.
<https://secaba.ugr.es>

Recursos abiertos complementarios

10. **ISO.org – Normas ISO gratuitas de vocabulario**
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
11. **OpenCourseWare MIT – Quality Management**
<https://ocw.mit.edu>
→ Cursos abiertos con casos, ejercicios y plantillas.

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 – Clases de teoría (lección magistral)
- MD02 – Clases de problemas y/o de prácticas
- MD03 – Seminarios
- MD04 – Tutorías
- MD05 – Trabajo autónomo del alumnado

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

Con objeto de evaluar la adquisición de los contenidos y competencias a desarrollar en la asignatura, se utilizará un sistema de evaluación continua diversificado, seleccionando las técnicas de evaluación más adecuadas en cada momento, que permita poner de manifiesto los diferentes conocimientos y capacidades adquiridos por el alumnado, dejando registro documental individual de sus progresos a lo largo del desarrollo de la asignatura. De entre las técnicas evaluativas a aplicar se utilizarán alguna o algunas de las siguientes:

- Pruebas orales: exposición oral de trabajos en clase, individuales o en grupo, sobre



- contenidos de la asignatura (seminario)
- Estudio de casos: prácticas correspondientes a competencias concretas.
 - Técnicas basadas en la asistencia y participación activa del alumno en clase, seminarios, tutorías y en el desarrollo y defensa de los trabajos individuales y en grupo.

El sistema de calificaciones se expresará mediante calificación numérica de acuerdo con lo establecido en el art. 5 del R. D 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en el territorio nacional. Todo lo relativo a la evaluación se regirá por la normativa vigente de la Universidad de Granada. La calificación global responderá a la puntuación ponderada de los diferentes aspectos y actividades que integran el sistema de evaluación continua.

- Pruebas orales del alumnado (entrega y exposición oral): 40% de la calificación final.
- Práctica: entre 40% de la calificación final.
- Asistencia y participación activa del alumnado: 20% de la calificación final.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Dicha evaluación extraordinaria consistirá en un ejercicio teórico-práctico relativo a los contenidos desarrollados en el temario de la asignatura pudiendo optar al 100% de la nota.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

De acuerdo con el artículo 6.2 de la Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada, se podrá realizar una evaluación única final a la que podrán acogerse aquellos estudiantes que no puedan cumplir con el método de evaluación continua por motivos laborales, estado de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada que les impida seguir el régimen de evaluación continua.

Dicha evaluación única final consistirá en un ejercicio teórico-práctico relativo a los contenidos desarrollados en el temario de la asignatura pudiendo optar al 100% de la nota.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Información sobre el Plagio (artículo 15 de la Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada).

1. La Universidad de Granada fomentará el respeto a la propiedad intelectual y transmitirá a los estudiantes que el plagio es una práctica contraria a los principios que rigen la formación universitaria. Para ello procederá a reconocer la autoría de los trabajos y su protección de acuerdo con la propiedad intelectual según establezca la legislación vigente.
2. El plagio, entendido como la presentación de un trabajo u obra hecho por otra persona como propio o la copia de textos sin citar su procedencia y dándolos como de elaboración propia, conllevará automáticamente la calificación numérica de cero en la asignatura en la que se hubiera detectado, independientemente del resto de las calificaciones que el estudiante hubiera obtenido. Esta consecuencia debe entenderse sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias en las que pudieran incurrir los estudiantes que plagien.
3. Los trabajos y materiales entregados por parte de los estudiantes tendrán que ir firmados con una declaración explícita en la que se asume la originalidad del trabajo, entendida en el sentido de que no ha utilizado fuentes sin citarlas debidamente.

Información de interés para estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): [Gestión de servicios y apoyos \(https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad\)](https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad).

