



## ÍNDICE

Introducción	11
<b>I. De qué trata la administración</b>	15
Presentación del tema	15
Primeros pasos hacia la administración	16
Evolución de las teorías de la administración	22
La administración en sí misma	32
Los recursos en administración	34
Roles de la administración	37
Tipos de administración	37
Términos de la administración moderna	40
Reflexiones	41
Bibliografía	43
<b>II. De qué trata la gestión</b>	45
Presentación del tema	45
Proceso de gestión	46
Formas de abordar la gestión	51
Medición y gestión de calidad en bibliotecas	53
Reflexiones	61
Bibliografía	63
<b>III. De qué tratan los sistemas</b>	65
Presentación del tema	65
La biblioteca: un sistema en movimiento	67
Los sistemas de autoorganización	69
La biblioteca: una organización de servicios	71
Reflexiones	83
Bibliografía	84
<b>IV. Elaboración del plan</b>	85
Presentación del tema	85
Diagramación del plan	86
La planificación	94
Reflexiones	97
Bibliografía	98
<b>V. La dirección</b>	99
Presentación del tema	99
Competencias de la dirección	100
Etapas de la dirección	101
Formas de gestión de dirección	104
Lincamientos para la lectura de situación	104
Reflexiones	106
Bibliografía	108
<b>VI. Liderazgo</b>	109
Presentación del tema	109
El liderazgo y la gestión	110
Mitos y realidades del liderazgo	117
Enfoques y estilos de liderazgo	119
Competencias para liderar	122

Liderazgo y ejercicio profesional de los bibliotecarios	126
Reflexiones	129
Bibliografía	131
<b>VII. Desarrollo humano</b>	133
Presentación del tema	133
Componentes del desarrollo humano	134
Tareas y puestos de trabajo	136
Evaluación del personal	137
Reflexiones	141
Bibliografía	143
<b>VIII. Presupuesto</b>	145
Presentación del tema	145
Tipos de presupuesto	146
Estructura del presupuesto	148
Reflexiones	150
Bibliografía	151
<b>IX. Control estratégico</b>	153
Presentación del tema	153
Cuadro de mando integral (CMI)	154
Indicadores	156
Control de proyectos	161
Reflexiones	164
Bibliografía	165
<b>X. Desarrollo de colecciones</b>	167
Presentación del tema	167
La colección	168
Proceso de adquisiciones	169
Adquisición	170
Preservación y Conservación	172
Ánalysis de la colección	174
Reflexiones	180
Bibliografía	182
<b>XI. Comunicación</b>	183
Presentación del tema	183
Comunicación estratégica	185
Empatía, actitud y asertividad	186
Función de las TICs en la comunicación	189
La comunicación en el ámbito de las bibliotecas	192
Promoción de los servicios de biblioteca	195
Reflexiones	198
Bibliografía	199
<b>XII. Marketing</b>	201
Presentación del tema	201
¿Qué es el marketing?	202
El marketing en bibliotecas: evolución	203
Las 4P y las 4C del servicio bibliotecario	206
El mercado y el entorno	209
El proceso de decisión de compra del consumidor	214
El marketing operativo: la estrategia en acción	215

Reflexiones	220
Bibliografía	222
<b>XIII. Gestión del conocimiento</b>	223
Presentación del tema	223
Ciclo inicial	224
Información	226
Conocimiento	228
Reflexiones	231
Bibliografía	233
<b>XIV. Calidad</b>	235
Presentación del tema	235
Concepto de calidad, teorías y referentes destacados	236
Modelos de gestión de la calidad	247
Las normas ISO. El estándar ISO 9001	252
Calidad en la biblioteca	254
Reflexiones	264
Bibliografía	265
<b>XV. Ética del profesional</b>	267
Presentación del tema	267
Qué es la ética	268
Desarrollo profesional	271
Ética profesional bibliotecológica	273
Ética en las organizaciones	276
Ética y responsabilidad social (RS)	277
Reflexiones	278
Bibliografía	280
<b>Reflexiones finales</b>	283
<b>Bibliografía general</b>	289
<b>Glosario</b>	307