

# TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	vii
PRÓLOGO	ix
INTRODUCCIÓN	xix
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
CONCEPTOS, VARIABLES Y COMPONENTES DE LA GESTIÓN.....	1
* Datos, información, conocimiento, inteligencia.....	1
* Pirámide informacional.....	2
Valor agregado.....	4
La era de la información y la sociedad de la información.....	6
Características de las sociedades de información.....	8
Industria de la información e infoestructura.....	9
Infraestructura e infoestructura.....	12
Conceptos y variables.....	14
Ambiente.....	14
Calidad.....	16
Definiciones de calidad en el campo de la información.....	17
Criterios o dimensiones de calidad.....	18
Valor.....	20
Cadenas de valor.....	27
Productividad, eficiencia, eficacia.....	29
Evaluación del funcionamiento.....	33
Metas para el funcionamiento de las unidades de información.....	33
Indicadores de funcionamiento de bibliotecas y unidades de información.....	34
Costos y beneficios.....	39
Impacto.....	41
La información como recurso.....	43
Ciclo de vida.....	44
Ciclo de vida de la producción de información.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	49

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>55</b>
PRINCIPIOS DE GESTIÓN PARA BIBLIOTECAS Y OTRAS UNIDADES DE INFORMACIÓN .....	55
La unidad de información como organización.....	55
El proceso de gestión.....	57
Las funciones de la gestión .....	57
Dirección estratégica de una unidad de información .....	59
Las tareas de la dirección estratégica .....	60
Visión.....	60
Visión compartida.....	61
Misión (o declaración de misión).....	62
Fijación de objetivos .....	63
Formulación de una estrategia.....	63
Implantación de la estrategia.....	64
Evaluación de resultados.....	65
Evaluación o auditoría .....	65
Auditorías informacionales.....	67
El enfoque de costo-beneficio .....	69
El enfoque geográfico .....	69
Los enfoques híbridos .....	70
Auditorías de información gerencial .....	71
Auditorías operacionales asesoras .....	72
Cultura organizacional .....	73
La cultura y la resistencia al cambio .....	74
La estrategia corporativa .....	75
Gestión por objetivos .....	76
El proceso de planificación .....	78
La planificación estratégica.....	80
Evaluación de la situación actual de la organización .....	82
Evaluación de la situación actual del ambiente.....	84
La lucha por sobrevivir en la era de la turbulencia.....	84
Nuevos paradigmas de organizaciones .....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	91
 <b>CAPITULO III.....</b>	 <b>95</b>
GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES .....	95
¿Existe alguna organización sin información? .....	95
Gestión de la calidad .....	96
Herramientas y técnicas para el mejoramiento de la calidad .....	99
Diagrama de causa-efecto .....	100
Diagrama de Pareto .....	101

Gestión de la calidad total.....	103
Los principios de la gestión de la calidad y el cambio .....	106
Marketing (mercadeo) .....	107
Funciones del marketing .....	109
Investigación de mercado .....	109
Las cuatro P's del marketing o mezcla de marketing.....	111
Producto.....	112
Evolucion de los productos.....	113
Ciclo de vida de los productos .....	113
Análisis de una cartera de productos.....	114
Desarrollo de nuevos productos.....	117
Precio.....	117
Lugar .....	118
Promoción .....	119
Otra "P" para el marketing.....	119
Gestión de recursos humanos.....	120
Motivación.....	120
Vínculos entre las teorías de Maslow y de Herzberg .....	124
Las teorías X e Y.....	124
Teoría Z .....	125
Satisfacción e insatisfacción .....	126
Frustración y conflicto.....	127
Falta de reconocimiento .....	128
Poca participación.....	128
Conflictos de personalidad.....	128
Falta de entrenamiento.....	129
Liderazgo.....	129
Funciones del liderazgo.....	130
Liderazgo organizacional y posición jerárquica.....	130
¿Líderes o jefes? .....	131
• Gestión de recursos de información en las organizaciones.....	133
• Islas de información en las organizaciones .....	136
• Roles de las personas en la gestión de información en las organizaciones .....	137
• Gestión de archivos .....	138
• Objetivos de la gestión de archivos.....	140
• Gestión de registros de archivos (ARM) y las organizaciones.....	142
• Metodología en la gestión de archivos .....	143
• Problemas aún no resueltos .....	143
Inteligencia corporativa .....	144
Objetivos de la inteligencia corporativa .....	146
Ciclo de inteligencia.....	148

El proceso de inteligencia en una organización.....	148
Fases en el establecimiento de una red de inteligencia compartida.....	150
Primera fase: concientización corporativa .....	150
Segunda fase: establecimiento de un departamento para procesar la información.....	150
Tercera fase: desarrollo de un sistema electrónico .....	151
Cuarta fase: desarrollo de una red electrónica global.....	151
Metodología para identificar los recursos de información de una organización .....	152
Principios generales de la metodología Infomapping .....	153
Los cuatro pasos.....	154
Primer paso: confección del inventario preliminar : .....	154
Segundo paso: determinación de costos y asignación de valores : .....	155
Costos.....	155
Asignación de valores.....	156
Calculo del índice de valor.....	159
Tercer paso: preparación de las técnicas de análisis de la información .....	162
Las matrices u hojas de trabajo.....	163
Mapas.....	164
Cuarto paso: determinación y ordenamiento de acuerdo a un rango de las entidades en función de su valor : .....	165
Fortalezas y debilidades .....	166
Fortalezas (fondos):.....	166
Las Intranets .....	167
Objetivos de las Intranets/Extranets .....	169
Internet, Extranet, Intranet y cambios de paradigmas .....	170
Reingeniería de procesos .....	170
Principios generales de una reingeniería .....	173
Los procesos .....	175
Análisis de los procesos .....	177
Benchmarking .....	180
Benchmarking y unidades de información.....	181
Tipos de benchmarking.....	182
El proceso de benchmarking .....	183
Primera etapa .....	183
Segunda etapa .....	184
Tercera etapa.....	185
Cuarta etapa.....	185
Quinta etapa.....	187
BIBLIOGRAFÍA.....	190

<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>197</b>
EL ACTOR DE LOS CAMBIOS .....	197
Cambios, retos, paradigmas .....	197
Cambios, retos, paradigmas... y organizaciones de información .....	200
Los profesionales de la información .....	202
Una reflexión evolutiva .....	204
Mercado laboral .....	207
Un plan de acción .....	209
BIBLIOGRAFÍA.....	212

<b>ÍNDICE ANALÍTICO DE MATERIAS .....</b>	<b>217</b>
---	------------