

GUÍA DE LA ASIGNATURA “Dirección de servicios de información”

Curso 2023/24

1. Introducción y bienvenida

Esta es una asignatura que, centrada en las habilidades para formar equipos y dirigirlos, tiene que ver básicamente con dos disciplinas:

- *Psicología social*, rama de la psicología que estudia cómo el entorno social influye directa o indirectamente en la conducta y comportamiento de los individuos. Su objetivo fundamental es el funcionamiento de las personas en un entorno social.
- *Comportamiento organizacional*, es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas –individual y grupalmente– actúan en las organizaciones. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad.

Además, se han añadido temas que tienen que ver específicamente con tareas específicas que desarrollan en este momento los responsables de unidades y servicios de información.

Los contenidos elegidos para la asignatura te permitirán:

- 1) Aprender a **analizar el comportamiento** de las personas en las organizaciones.
- 2) Desarrollar la **capacidad crítica** como única forma para gestionar en base a análisis.
- 3) **Pensar, observar, expresarte y saber comunicar** para conseguir la habilidad que permita, en su día, exponer objetivos, motivar, comunicar directrices al equipo y dirigir.

2. Profesorado

Ana R. Pacios Lozano, coordinadora de la asignatura. Es catedrática del Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Su docencia e investigación ha estado relacionada con los temas de gestión y administración de bibliotecas y unidades de información: calidad, marketing, planificación y, en general, las técnicas de gestión aplicadas a los servicios de información.

areyes@bib.uc3m.es

Diego Navarro Bonilla, profesor de la asignatura.

3. Objetivos. Conocimientos, competencias y habilidades. Relación de la asignatura con otras del plan de estudios.

Los objetivos de la asignatura se dirigen a que el alumno conozca, adquiera y aplique las habilidades básicas y destrezas que debe poseer un gestor para dirigir y conseguir hacer las cosas por medio de los demás, obteniendo el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, además de concebir y adaptar herramientas que permitan obtener un rendimiento óptimo del servicio.

Mediante los temas del programa se pretenden alcanzar los objetivos indicados:

- Aprendiendo a conocer, a comunicarse, a dirigir una organización (Cultura, Comunicación, Dirección).
- Desarrollando habilidades que mejoren la eficacia de los equipos, para ello uno debe saber motivar, dar confianza (delegar), exigir una ajustada responsabilidad como miembro de un equipo.
- Adquiriendo una visión ética de la dirección: la responsabilidad de la dirección con el uso eficiente de los recursos (planificación) y gestionando los cambios que se deben acometer en las organizaciones.

Las **competencias** que se pretende adquiera el alumno en esta asignatura son:

1. Formar, dirigir equipos y obtener resultados.
2. Conocer para poner en práctica las funciones interpersonales de un director que afectan directamente a sus colaboradores: trabajar en equipo, formar, informar, comunicar y motivar.
3. Gestionar eficazmente un cambio según la perspectiva en la que se sitúe la organización.
4. Delegar y dirigir con eficiencia.
5. Afrontar situaciones complejas en la vida de una organización.
6. Diagnosticar e identificar los factores críticos que determinan el éxito de la organización y elaborar planes estratégicos.

La asignatura está relacionada con otras del plan de estudios: Gestión del Conocimiento, Digitalización y Preservación y Sistemas de gestión de la calidad, fundamentalmente. Algunos temas pretenden dar una visión

complementaria a estas asignaturas aportando una perspectiva desde la función directiva. Es el caso del emprendizaje y la innovación, esta última indispensable para que la organización avance.

4. Metodología docente

Se utilizarán distintos métodos que permitan alcanzar los objetivos fijados:

4.1. Materiales de estudio.

Cada tema se estudiará a partir de los materiales docentes elaborados por el profesor (presentaciones en powerpoint, esquemas, capítulos de libros en pdf, ficheros de audio y vídeo), lecturas para debatir a través de los foros previamente programados. A ello se añadirán los estudios de caso y ejercicios prácticos que permitan ver la aplicación de los aspectos teóricos en algunos temas.

4.2. Uso de las herramientas de comunicación.

- **Avisos**, utilizaremos este foro para comunicar cualquier noticia o información que tenga que ver con el desarrollo de la asignatura: comienzo de los temas, entrega de actividades, tutorías on-line, etc. Será unidireccional profesores-alumnos y de suscripción obligatoria.
- **Foro general de la asignatura**, se habilitará un foro general de la asignatura para fomentar la comunicación y la buena marcha del curso. A través de él podréis plantear preguntas relacionadas con cualquier cuestión relacionada con la asignatura. Este foro será de suscripción obligatoria y, lógicamente, bidireccional.
- **Foro de debates**. Se plantearán debates relacionados con los temas del programa a lo largo del cuatrimestre.
- **Foros por grupos**, cada grupo tendrá habilitado un foro de suscripción obligatoria para su comunicación interna con vistas a los trabajos que tendréis que realizar en grupo.
- **El correo electrónico**, mediante esta herramienta se realizará la atención personalizada a los alumnos. A través del correo electrónico podéis plantear las cuestiones que por su naturaleza no puedan ser abordadas a través de los foros.

4.3. Tutorías.

El alumno podrá hacer uso de las tutorías, tanto presenciales como en línea, para solucionar dudas o comentar cuestiones al profesor relacionados con los temas y las actividades prácticas.

Los horarios están disponibles en Aula Global pero el alumno puede ponerse en contacto con la profesora y acordar un día conveniente para ambos.

5. Temario.

El temario consta de las siguientes unidades:

0. INTRODUCCIÓN. Términos y conceptos relacionados con la asignatura

1. DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

1.1. Habilidades básicas para dirigir organizaciones y equipos.

1.1.1. Las funciones directivas

1.1.2. Las funciones personales

1.1.3. Estilos de dirección

1.1.4. Dirección e inteligencia emocional

1.2. Liderazgo: tipologías y teorías

1.2.1. Misión y funciones de un líder

1.2.2. Teorías del liderazgo

1.2.3. Tipos de líderes

2. DELEGACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

2.1. La delegación en los colaboradores

2.1.1. Razones para delegar

2.1.2. Reglas y criterios para delegar

2.1.3. Ventajas de la delegación

2.1.4. Lo que se debe y no se debe delegar

2.1.5. El proceso de la delegación

2.1.6. El Empowerment

2.2. El trabajo en equipo

2.2.1. Principios básicos del trabajo en equipo

2.2.2. Técnicas de trabajo en equipo

2.2.3. Roles en un equipo

2.2.4. Técnicas para mejorar el trabajo en equipo

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y TOMA DE DECISIONES

3.1. El proceso de planificación estratégica en el marco de la Gestión por Objetivos

3.1.1. Objetivos y ventajas

3.1.2. Los implicados

3.1.3. Fases o etapas

3.1.4. Técnicas

3.1.5. El plan estratégico

3.2. Habilidades directivas: análisis de problemas y toma de decisiones

3.2.1. El análisis de problemas

3.2.2. Metodología para el análisis de problemas

3.2.3. La toma de decisiones

3.2.4. Elementos de una decisión

3.2.5. El proceso de toma de decisiones

3.2.6. Participación en la toma de decisiones

3.3. La gestión de proyectos

3.3.1. El ciclo de vida de un proyecto

3.3.2. Métodos de gestión de proyectos

3.3.4. El equipo del proyecto y su organización

3.3.5. Las etapas de un proyecto

3.4.6. Herramientas de la gestión de proyectos

4. COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN

4.1. La comunicación y sus dimensiones

4.1.1. Habilidades para comunicar y gestionar información

4.1.2. Espacios que abarca la comunicación organizacional

4.1.3. Información que se debe comunicar y gestionar

4.1.4. Flujos de comunicación en las organizaciones

4.1.5. Habilidad para comunicar información útil sobre el comportamiento

4.2. La motivación

4.2.1. Razones para motivar

4.2.2. Cuando y cómo motivar

4.2.3. Teorías de la motivación

5. EMPRENDER E INNOVAR

5.1. El perfil del emprendedor

5.2. Los recursos informativos para conocer el panorama de la actividad emprendedora

5.3. La innovación como factor clave en las organizaciones

5.4. El apoyo a proyectos empresariales: parques científicos y recursos para emprender

5.5. La cultura corporativa

5.6. Gestionar un cambio

5.6.1. Estrategias para introducir y dirigir el cambio

6. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

6.1. Introducción a la Responsabilidad Social y sus dimensiones

6.2. Responsabilidad Social en bibliotecas

6.3. Ética. Códigos de ética de la profesión

- 6.4. Reputación
- 6.5. Transparencia

6. Bibliografía recomendada para la asignatura.

- ARGENTI, P.A. *Comunicación estratégica*. LID Editorial, 2014.
- BUENO CAMPOS, G. *Dirección estratégica: nuevas perspectivas teóricas*. MADRID: Pirámide, 2006.
- CANALS, Jordi. Tareas, retos y responsabilidades del alto directivo. *Dyna*, 2006, Vol. 81, N° 3, p. 51-54
- CASTRO, Julio O. de. *La naturaleza del proceso emprendedor en España en el contexto internacional*. Bilbao: Fundación BBVA, 2008.
- COSTA, M. y LÓPEZ, E. *Los secretos de la dirección*. Manual práctico para dirigir organizaciones y equipos. Madrid: Pirámide, 2002.
- COURTNEY, Hugh. *Dirigir en la incertidumbre*. Madrid: Deusto, 2005.
- CRUM, J.A. y Schemehl Hines, S. (eds.) *Supporting entrepreneurship and innovation*. U.K.: Emerald Publishing, 2019.
- DONATE MANZANARES, M. “Responsabilidad social corporativa, conocimiento e innovación: hacia un nuevo modelo de dirección de empresas”. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 2008, Vol. 17, N° 3, p. 11-26
- ESPINOSA, R.N. *Dirección de bibliotecas. De la teoría a la práctica real*. Buenos Aires: Alfagrama, 2017.
- FERNÁNDEZ AGUADO, Javier. *Dirigir y motivar equipos*. Madrid: Ariel, 2002
- GARCÍA, J. y SUTHERLAND, S. *Directores de biblioteca pública en la arena política*. Barcelona: Bertelsmann, 2001.
- GELABERT, M. P. *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. 6a. ed. Madrid: ESIC, 2014.
- GIESECKE, J. *Practical Strategies for Library Managers*. Chicago: ALA, 2001.
- HERNON, P.; POWELL, R.R. and YOUNG, A.P. *The Next Library Leadership. Attributes of academic and public library directors*. London: Libraries Unlimited, 2003.

- IBORRA, Juan M. *Fundamentos de dirección de empresas: conceptos y habilidades directivas*. Madrid: Thomson Paraninfo, cop. 2007 (imp. 2009).
- LÓPEZ LÓPEZ, P. y VIVES i GRACIA, J. *Ética y derechos humanos para bibliotecas y archivos*. Madrid: ANABAD, 2013.
- ONGALLO, C. *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2a. ed.). Madrid: Dykinson, 2007.
- PACIOS LOZANO, A.R. “La planificación en la biblioteca universitaria: los planes estratégicos”. En *La biblioteca universitaria*. L. Orera (ed.) Madrid: Síntesis, 2005, p. 149-185.
- PALACIOS ACERO, J.L. *Dirección estratégica*. Bogotá: BCOE, 2010. Disponible en: <http://app.vlex.com/#/sources/7669>
- PALOMO VADILLO, M.T. *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC, 2005.
- PÉREZ GOROSTEGUI, E. *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Madrid: Ramón Areces, 2018.
- PREER, J. *Library Ethics*. London: Libraries Unlimited, 2008.
- *Reforma organizativa y estrategias de gestión en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Bertelsmann, 1999.
- RIAZA, M. *Innovación en bibliotecas*. Barcelona: UOC, 2014.
- RIGGS, D.E. (ed.). *Library Communication. The Language of Leadership*. Chicago and London: ALA, 1991.
- ROBBINS, S.P. *Fundamentos de comportamiento organizacional*. 5ª ed. México: Prentice Hall, 1998.
- RODRÍGUEZ CRUZ, Y. Y PINTO, M. *Uso de información para la toma de decisiones en las organizaciones y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama, 2018.
- SMITH, C.R. *El management del siglo XXI*. Madrid: BrandSmith, 2012. Disponible en: http://www.mindvalue.com/download/el_management_del_siglo_xxi.pdf

- TODARO, J. *Library Management for the Digital Age. A new paradigm*. New York: Rowman & Littlefield, 2014.
- URCOLA TELLERÍA, J.L. *Dirigir personas: Fondo y formas*. Madrid: ESIC, 2003.
- VALLOTTON PREISING, A. and RÖSCH, H. (eds.). *Ethical Dilemmas in the Information Society. How Codes of Ethics Help to Find Ethical Solutions*. 2014. ISBN 978-288931-023-4. Disponible en: http://www.globethics.net/documents/4289936/13403236/GE_GlobaL_11_web_final.pdf/0b8e3552-62e4-4495-a576-2f341326891b
- Van DUINKERKEN, W. *The Challenge of Library Management: Leading with Emotional Engagement*. Chicago: American Library Association, 2011.

7. Temporización y Cronograma

Ver el cronograma disponible en la ficha de la asignatura (en Aula Global)

8. Evaluación

La nota final de la asignatura, resultado de una evaluación sumativa y continua, se obtendrá mediante la realización de actividades de distinto tipo programadas en cada tema. La nota final es sumativa pero **el examen final ha de superarse para aprobar la asignatura y será presencial.**

El desglose de la calificación final será el siguiente:

TEST y TRABAJOS PRÁCTICOS - 50% (5 puntos).

EXAMEN FINAL - 50% (5 puntos)

Es recomendable que las prácticas se entreguen en el transcurso del tema correspondiente y conforme a la fecha establecida dado que **NINGUNA SE PODRÁ RECUPERAR.**

En ausencia de normativa de la Universidad específica para estudios de posgrado, si el alumno no ha seguido la evaluación continua, tendrá derecho a la realización de un examen que le permita obtener el 60% de la calificación máxima final en la convocatoria ordinaria. En la extraordinaria, el examen le permitirá obtener hasta el 75% de la calificación máxima final.