

BRIDGEPORT LIBRARY

Biblioteca Pública de Bridgeport

**Edificando Comunidades
Ayudando a sus Residentes
Cambiando Vidas**

**Plan Estratégico
Para la Biblioteca Pública de Bridgeport
2010-2012**

**Desarrollado por:
El Comité de Planeamiento de la Biblioteca Publica de Bridgeport con
asistencia de Library Development Solutions, Princeton, NJ
www.librarydevelopment.com**

Miembros del Consejo de la Biblioteca

Presidente	Jim O'Donnell
Vice-Presidente	Sauda Baraka
Secretario/Tesorero	Tom Errichetti

Directores

Frank Borres
Anne Cunningham
Hon. William Holden
Kenya Osborne-Gant
Sylvester Salcedo
Zane Yost

Directores Emeritus

John Arcudi
Edward L. Kelley
Helen Liskov
John Phelan

Director de la Biblioteca

Scott Hughes

Este proyecto de planeamiento fue apoyado por los Amigos de la Biblioteca Publica de Bridgeport y fue financiado através de fondos del Fairfield County Community Foundation.

Contenido

Introducción	4
Planeamiento	5
Biblioteca Pública de Bridgeport	7
Visión, Misión y Valores Compartidos	12
Plan de Metas y Objetivos	14

Introducción

In 1999, la Biblioteca Pública de Bridgeport comenzó un año de reflexión con el propósito de establecer direcciones para mejorar la biblioteca y los servicios provistos a la comunidad de Bridgeport, Connecticut. ¿Cómo los servicios de la biblioteca deben ser vistos en el futuro? ¿Cuál sería el rol de la biblioteca respecto a los cambios constantes en el campo de difusión de información y avances tecnológicos? ¿Qué podemos y debemos hacer para proveer acceso al conocimiento, información, y entretenimiento para los residentes de una ciudad industrial antigua? ¿Hay alguna división digital que cuando se añade a otra realidad urbana, cree nuevas oportunidades para los servicios de la biblioteca?

En el 2007, el Consejo Directivo de la Biblioteca Pública de Bridgeport, la administración, y el personal confrontaron las mismas y otras preguntas similares en la necesidad de visitar y revisar su plan de servicios. Como muchas otras bibliotecas urbanas, la Biblioteca Pública de Bridgeport necesitaba centrar su atención en crear un plan a largo plazo de servicios que haría de la biblioteca parte esencial en la vida de la ciudad. El Desarrollo de Soluciones para las Bibliotecas, un grupo de consulta de Princeton, New Jersey, fue seleccionado para ayudar a la Biblioteca Pública de Bridgeport a desarrollar servicios modelos que puedan facilitar la obtención de servicios bibliotecarios a los residentes a través de la estructura existente de la biblioteca principal y las sucursales que re-esfuercen lo mejor que cada una ofrece.

Al comienzo del proceso de planificación-justo algunos días después que comenzó-la ciudad de momento redujo el presupuesto de la biblioteca por un \$1 millón. Aunque alguno de esos fondos han sido restaurados temporalmente, la Biblioteca Pública de Bridgeport ha sido impactada con cambios significativos en el presupuesto del año pasado, que se refleja en la reducción del personal, proficiencia, horas, y facilidades como también las diferentes facetas de sus funciones. Para el final del proceso de planificación, los residentes de Bridgeport votaron y pasaron un referendo arrollador para dar fondos a la Biblioteca Pública de Bridgeport de un millón por año. Ahora es la mejor oportunidad para hacer una revisión estratégica a la biblioteca y su relación con la ciudad y sus residentes.

El personal de la biblioteca se reunió con los consultores en tres grupos de foco al comienzo del proceso para discutir preocupaciones e ideas para el futuro. Un pequeño grupo de personas que usan y que no usan la biblioteca contribuyeron al plan a través de la participación en una serie de sesiones de grupos de foco en cada sucursal.

Planeamiento

El Consejo de Directores y el personal de la Biblioteca Pública de Bridgeport desarrolló este plan como parte su responsabilidad de planificar el desarrollo, crecimiento y operación de la biblioteca pública. Este plan identifica las prioridades y metas ha ser consideradas por todos los que proveen fondos y proveen servicios públicos a la biblioteca: el alcalde, el consejo de la ciudad, el personal y administradores de la biblioteca. Apoyando las prioridades y metas de este plan los participantes pueden tomar acciones necesarias para la sobrevivencia y mantener su relevancia durante los próximos tres años. Nosotros esperamos que todos los participantes lean el plan y colaboren con el Consejo de Directores y el personal para que este plan se haga una realidad para Bridgeport.

Entrevistas al Personal y Evaluación del Programa

En el comienzo del planeamiento los asesores se reunieron con los administradores, jefes de departamento y supervisores de pequeños grupos para aprender más sobre los servicios provistos y para entender las dificultades con los mismos. Las reuniones fueron continuadas con una serie grupos de foco para determinar las dificultades y retos asociados con los servicios que provee la biblioteca. Actualmente lo favorable y los desafíos de los servicios y facilidades estuvieron entre los tópicos discutidos más importantes. Los usuarios y no usuarios discutieron lo que mas les gusta sobre la biblioteca y las áreas donde esta necesita mejorar y llegar ha hacer mas eficiente y relevante para las necesidades de los residentes.

Grupo de Asesoría de la Comunidad y el Consejo de Planeamiento

El Grupo de Asesoría de la Comunidad compuesto del director, miembros del consejo y residentes de la comunidad se reunió con los asesores para deliberar acerca del futuro de la biblioteca. El Consejo de Planeamiento también se reunió en tres ocasiones para discutir el futuro de los servicios de la biblioteca para los residentes. Durante las discusiones el grupo:

- **Tendencias Identificadas**
El Grupo de Asesoría de la Comunidad y el Consejo de Planeamiento evaluó la comunidad y las tendencias tecnológicas que afectaran los servicios en los próximos tres años, discutieron la capacidad de la biblioteca para cubrir las necesidades encontradas por las tendencias e identificaron las estrategias requeridas para lograr las metas.
- **Creación de una Visión, Misión y Valores Compartidos**
El Consejo de Planeamiento aceptó la revisión de la visión del futuro y la misión describiendo el propósito renovado de la biblioteca. Los valores compartidos que guiarán como se proveen los servicios de la biblioteca y que garantizan la calidad de servicio a las personas que los usan también fueron revisados y actualizados.
- **Direcciones Estratégicas Desarrolladas**

El consejo de la biblioteca identificó seis metas para ser logradas durante los próximos tres años cubiertos por el plan y los objetivos para lograr las metas.

La Biblioteca Pública de Bridgeport

Historia

En el 1857 fue constituida la Asociación de la Biblioteca Pública de Bridgeport estableciendo una suscripción de 5,000 libros. Cuando se pasó el Acta de Bibliotecas de Connecticut en 1881, la Asociación de la Biblioteca fue transferida a la ciudad. La Biblioteca Pública de Bridgeport fue establecida con un regalo generoso de Catherine Burroughs Pettingill, lo que facilitó que la ciudad construyera la primera biblioteca en la esquina de las calles Main y John. La Biblioteca Burroughs, que todavía sirve como la biblioteca principal, fue construida en el año 1927 en localidad actual en la esquina de las calles State y Broad. Las sucursales de la biblioteca de Bridgeport comenzaron con una donación de \$50,00.00 de la Corporación Carnegie en el 1914. Los fondos fueron usados para construir las ramas del norte y del este. Las ramas de Newfield, Sanborn, y el sur abrieron en el 1922. La Biblioteca de Black Rock abrió en el 1932. Hoy la biblioteca Pública de Bridgeport esta constituida por el edificio del Burroughs y las cuatro sucursales localizadas en las áreas principales de las comunidades: el noreste, el sureste, el este, y Black Rock.

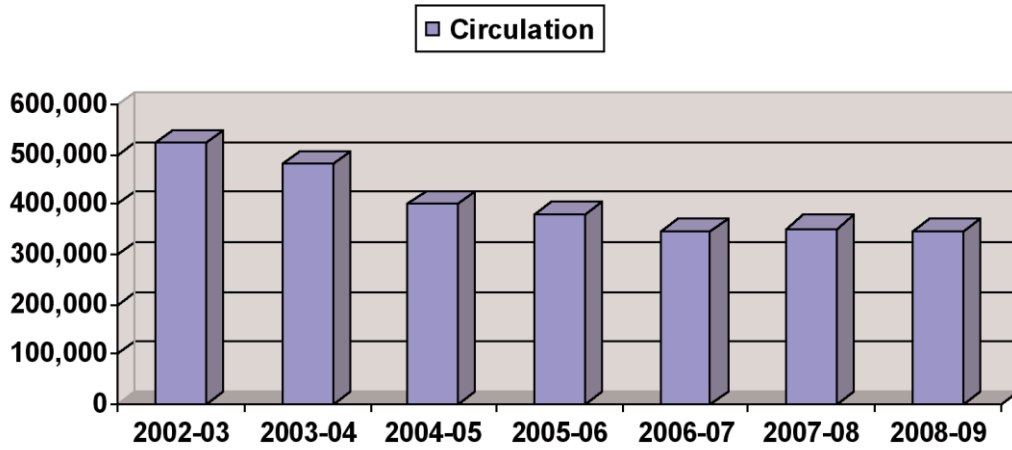
Uso de la Biblioteca

Por años, particularmente antes del desarrollo de las comunidades vecinas, la biblioteca Pública de Bridgeport servía como una biblioteca regional. La gente del condado de Fairfield viajaba a Bridgeport para tomar ventaja de la extensa colección que poseía la biblioteca, su personal y sus horas de servicio.

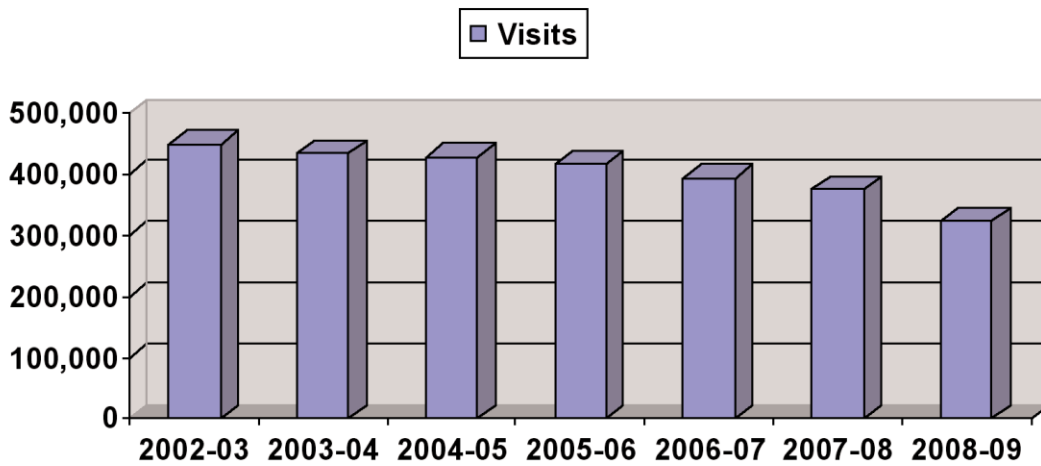
Esto cambió con la expansión de bibliotecas en diferentes áreas de Fairfield, Trumbull, Easton, y Stratford; y como resultado, el uso de la biblioteca comenzó a disminuir sus servicios. Los problemas económicos de la ciudad de Bridgeport de los últimos años del 1980 y comienzo del 2007 han resultado en una reducción significativa de las horas de acceso, personal y servicios. El resultado: cambios estadísticos dramáticos en el uso como esta indicado en las siguientes graficas.

GRAFICAS

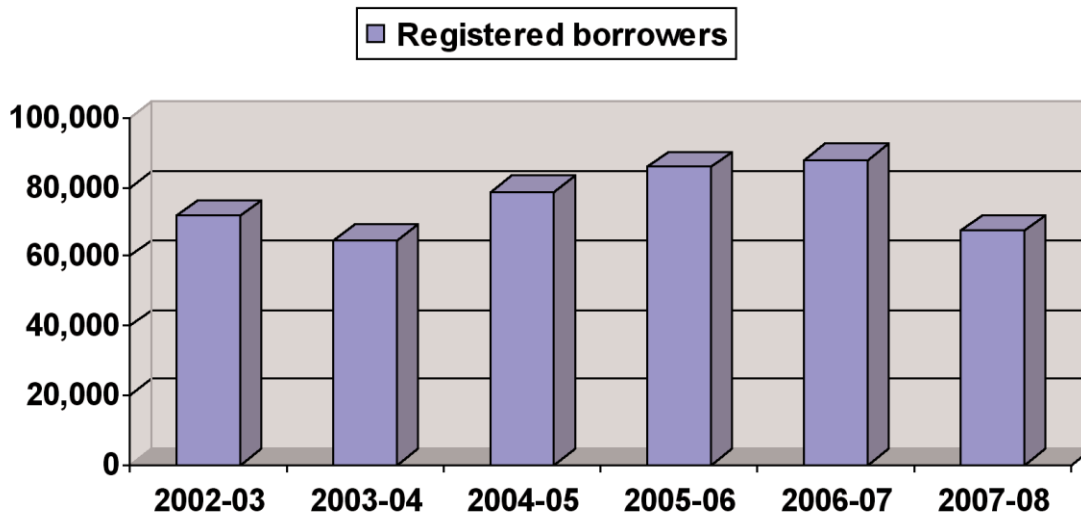
Circulación



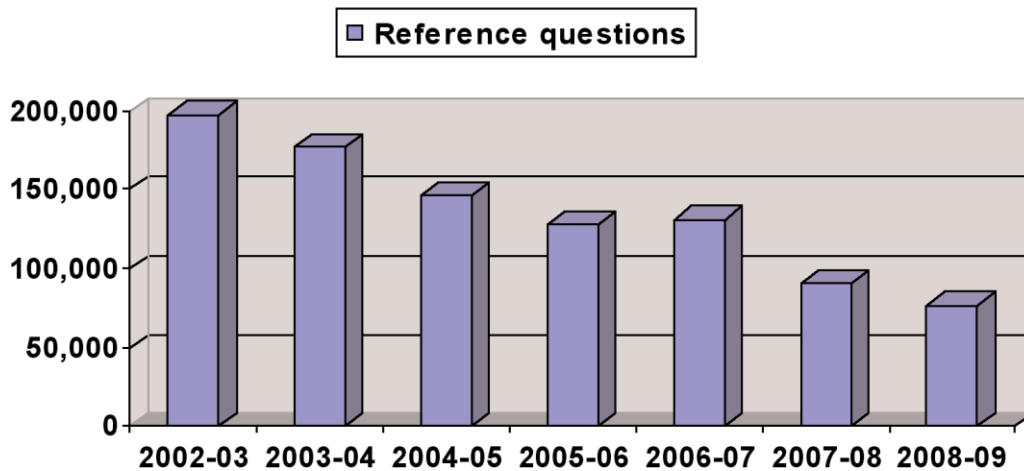
Visitas

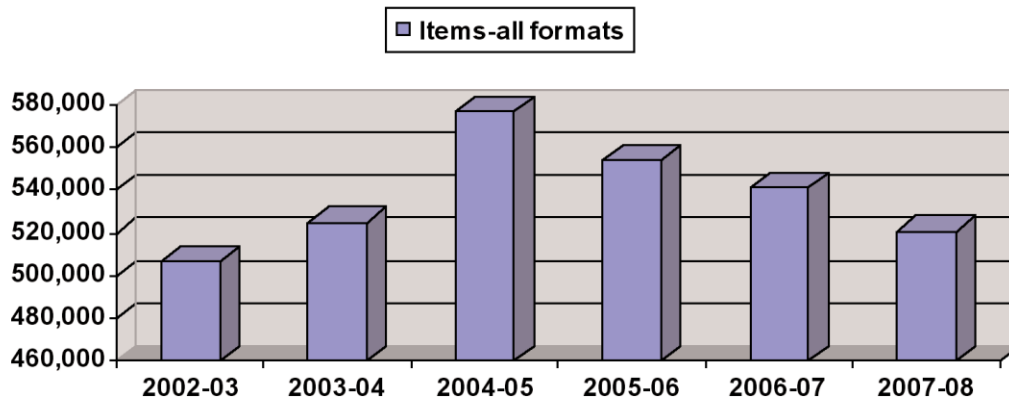


Personas Registradas

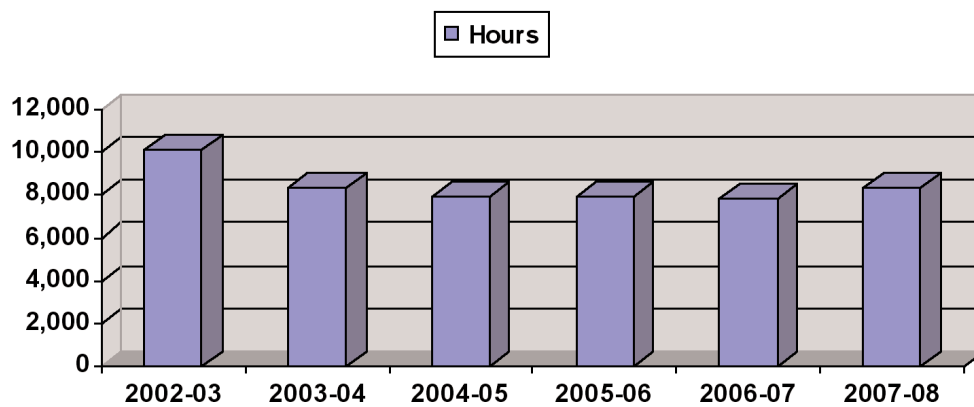


Preguntas Referenciales

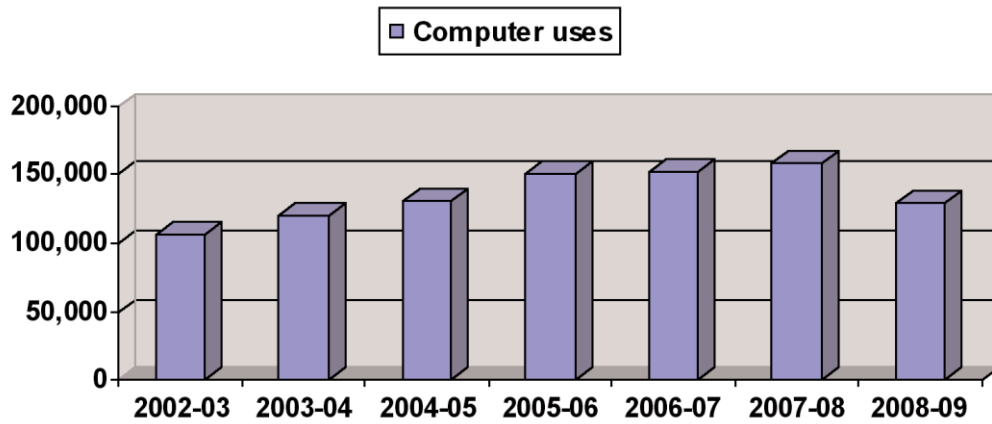




Horas



Uso de las Computadoras



Actualmente, la Biblioteca Publica de Bridgeport tiene un papel importante de en el aspecto de información y tecnología para los residentes de Bridgeport. Sin la Biblioteca Publica de Bridgeport muchos residentes no tendrían acceso al Internet y el uso de las computadoras para sus necesidades diarias y poder competir para oportunidades de educación, empleo y prepararse para la ciudadanía.

Visión, Misión y Valores Compartidos

El comité de planeamiento ha considerado la información obtenida del personal de la biblioteca y organizaciones comunales para crear una visión renovada del futuro de la biblioteca. Esta visión no solamente será parte de la historia y las fortalezas, sino también se enfocara en nuevas oportunidades para el futuro de la biblioteca.

Visión

La Biblioteca Pública de Bridgeport: Cambiando la Vida de los Residentes

La Biblioteca Pública de Bridgeport Edificando Comunidades

Nosotros queremos que los residentes de Bridgeport encuentren un sistema organizado en la biblioteca que trabaje para lograr sus necesidades a todo nivel. Los residentes en nuestra comunidad consideraran la biblioteca esencial en el logro de sus objetivos personales. Cuando ellos necesiten información pensarán primero en la biblioteca, y la misma estará disponible para ellos física y virtualmente. El personal de la biblioteca ofrecerá sus servicios basados en la necesidades de la comunidad y proveerá conocimientos que ayuden a los residentes a tomar decisiones que puedan mejorar su diario vivir.

La Biblioteca Pública de Bridgeport Ayuda a sus Residentes

Residentes de todas las edades se beneficiaran de fondos que sean consistentes y sostenibles. El ambiente de la biblioteca demostrará que nosotros creemos en nuestros usuarios y haremos todo lo posible para garantizar que tienen acceso a todos los recursos que necesitan.

El personal de la biblioteca, que estará preparado y entrenado, estará orgulloso de ser parte de la Biblioteca Pública de Bridgeport. Cada persona que entre a la biblioteca recibirá el mejor trato y servicio que se le pueda ofrecer para garantizarle una experiencia agradable.

La Biblioteca Pública de Bridgeport Cambia Vidas

La biblioteca estará sirviendo como un centro de información y cultura para la comunidad. Esta proveerá servicios en lugares convenientes de la comunidad y con facilidades de limpieza, seguridad, comodidad y una mano amigable.

Misión

Esta frase resume el rol de la biblioteca con la comunidad y su propósito.

Nosotros creemos que las bibliotecas cambian las vidas de las personas. Ellos son la piedra angular de la democracia. La Biblioteca Pública de Bridgeport provee oportunidades a los residentes para aprender, divertirse y superarse. Para lograr esta misión, la Biblioteca Pública de Bridgeport ofrece gratuitamente acceso a una colección de libros excelente, personal especializado y facilidades tecnológicas avanzadas.

Valores Compartidos

Los siguientes valores compartidos guiarán al personal de la biblioteca:

- Nosotros tratamos a todos nuestros usuarios respetuosamente, cortésmente y sin juzgar a nadie.
- Nosotros hacemos todo lo posible por ayudar a nuestros usuarios a satisfacer sus necesidades de información.
- Nosotros apoyamos servicios gratuitos de información y recursos de la biblioteca.
- Nosotros valoramos la diversidad de nuestra comunidad.
- Nosotros nos aseguramos que el personal este especializado y actualizado para brindarles el mejor servicio posible, y por esa razón continuamente entrenamos al personal.

Plan de Metas y Objetivos

Los objetivos seleccionados en el plan responden a los problemas presentados y discutidos por los grupos de trabajo y enfatizan la misión y roles prioritarios de la Biblioteca Pública de Bridgeport. Las metas a largo plazo definen una condición deseable para ser mejorado en los próximos años. Los objetivos definen cada meta que ayudara a la biblioteca a cumplir satisfactoriamente su visión y misión. Las recomendaciones estratégicas con cada objetivo sugieren acciones específicas que ayudaran a lograr los objetivos planeados.

La Biblioteca Pública de Bridgeport se enfocara en los objetivos siguientes en los próximos tres años:

Objetivo 1.- Los residentes de Bridgeport de todas las edades tendrán acceso a las computadoras, asesoramiento en las computadoras, instrucciones e información electrónica que ellos necesiten para su diario vivir.

Objetivo 2.- Todos los niños de Bridgeport, estudiantes de secundaria y universitarios se beneficiaran con la nueva restructuración en la biblioteca central como en todas sus sucursales con programas, comodidades y colecciones.

Objetivo 3.- La Biblioteca Pública de Bridgeport será un destino valioso para la lectura y escritura a todo nivel.

Objetivo 4.- La Biblioteca Pública de Bridgeport desarrollará estrategias de convenios y alianzas con organizaciones e instituciones de la ciudad para beneficiar a más residentes.

Objetivo 5.- Los residentes llegaran a ser más concientes de la importancia vital de los recursos que posee la biblioteca y sus sucursales.

Objetivo 6.- Las facilidades, colecciones, programas y personal de la Biblioteca Pública de Bridgeport serán entrenados de como edificar una comunidad, ayudando a los residentes y por consiguiente cambiando vidas.

Meta 1:

Los residentes de Bridgeport de todas las edades tendrán acceso hacia las computadoras, asesoramiento en las computadoras, instrucciones e información electrónica que ellos necesitan para su diario vivir.

Objetivos

1.1.- Incrementar el acceso al público de los recursos de la tecnología a través de la infraestructura de la biblioteca

Estrategias

- Añadir 100 computadoras en la biblioteca central y las sucursales para satisfacer la demanda de los usuarios.
- Considerar usar equipo compacto (thin-client servers) para facilitar el incremento de las nuevas computadoras.
- Intercambiar ideas con Bibliomation, Inc. Esto facilitará la asesoría en todos los aspectos del incremento de las computadoras.
- Investigar la membresía con Bibliomation, Inc. debido a que el contrato con el Sistema Integrado de bibliotecas esta llegando al fin.

1.2 Desarrollar una campaña pública acerca del acceso a las computadoras en la biblioteca**Estrategias**

- Comenzar relaciones públicas/campañas de fondos para apoyar el aumento de las computadoras.
- Promover el uso de las nuevas computadoras para trabajos y proyectos de la escuela, búsqueda de empleos, elaboración de resumes (curriculum vitae/ hoja de vida), aplicaciones de trabajo, preparación para el GED (Diploma de escuela superior/secundaria) y servicios de tutoría.
- Desarrollar un centro de información de empleo y desarrollo profesional
- Desarrollar un centro de GED para promover más graduaciones de escuela superior.
- Desarrollar un centro de información relacionado en las áreas de salud y servicios al consumidor.
- Desarrollar y reorganizar recursos en programas nuevos que se enfaticen ayuda de tareas escolares, servicios de tutoría después de la escuela, elaboración de resume, aplicación para empleo y ayuda para la obtención del diploma de escuela superior (GED).

1.3.- Crear un centro de acceso a las computadoras o núcleos en de la comunidad**Estrategias**

- Considerar la transición de las sucursales de Newfield (East End) y Old Mill Green (East Side) con acceso a nuevas computadoras y actualizar las colecciones.
- Identificar otros lugares en Bridgeport que puedan desarrollarse un centro de acceso con las computadoras de la biblioteca.

Meta 2:

Todos los niños de Bridgeport, estudiantes de secundaria y universitarios se beneficiaran con la nueva restructuración en la biblioteca central como en todas sus sucursales con programas, comodidades y colecciones.

Objetivos:**2.1.- Proveer los programas e incrementar el acceso a todos los niños de la ciudad de Bridgeport****Estrategias**

- Desarrollar un nuevo proyecto extracurricular para proveerles eventos relacionados con sus tareas escolares en la biblioteca central y sus sucursales
- Desarrollar un programa de lectura para los padres e hijos (Raising Reading Parent Club) en su biblioteca más cercana
- Analizar las colecciones para niños con necesidades especiales, y elaborar un plan para mejorar y promover las colecciones.
- Revisar las colecciones de crianza de hijos e inmediatamente planificar como mejorarlas y añadir ejemplares en español en todas las sucursales.

2.2.- Desarrollar la campaña “Bridgeport One Student” de tarjetas para proporcionar una tarjeta de biblioteca a cada estudiante en Bridgeport**Estrategias**

- Identificar auspiciadores que se unan para empezar el proyecto.
- Identificar fondos y posibles auspiciadores para coordinar en el proyecto
- Identificar a los portavoces y personas conocidas en la comunidad para que actúen como voluntarios del público y voces para el proyecto, tales como los funcionarios electos, directores de escuelas, profesionales, autores, actores y deportistas
- Desarrollar una campaña de mercadeo que incluya pósters, los medios de comunicación, eventos para los próximos tres años.
- Promover el proyecto a través de los medios de comunicación local y regional.
- Investigar con el Consejo de Educación y las autoridades de tránsito de Bridgeport para encontrar el mecanismo de colocar un código de barras en el reverso de cada tarjeta de identificación del estudiante que se active cuando ingresan en la biblioteca

Meta 3:

La Biblioteca Pública de Bridgeport se convertirá en un destino apreciable para la alfabetización

Objetivos:

3.1 Analizar los servicios actuales y desarrollar un Nuevo sistema para enfocarnos en la alfabetización en la ciudad de Bridgeport

Estrategias

- Identificar y evaluar los proyectos existentes de alfabetización en la biblioteca central y sus sucursales
- Revisar los idiomas más comunes en la ciudad de Bridgeport y evaluar las necesidades prioritarias de alfabetización.
- Desarrollar clases de conversación en inglés para los que están empezando el aprendizaje del idioma.
- Revisar y responder a las necesidades de asistencia para la obtención del GED (diploma de graduación de cuarto año/secundaria) y beneficios sociales que poseen los nuevos residentes Americanos.
- Mantener una relación y colaboración constante entre la Biblioteca Pública de Bridgeport y las organizaciones de alfabetización.
- Revisar las actividades de la biblioteca para el inglés como segundo idioma (ESL) e inglés para personas que hablan otro idioma (ESOL) y proveer recursos actualizados que se necesiten.

3.2 Revisar las promociones de los proyectos de alfabetización, y desarrollar un mensaje integral en inglés y español

Estrategias

- Incorporar el mensaje de alfabetización en todas las bibliotecas que desarrollan este programa.
- Hacer alfabetización un tema relevante de discusión con todo el personal, comités y amigos de la biblioteca.

Meta 4:

La Biblioteca Pública de Bridgeport desarrollará alianzas estratégicas en colaboración con instituciones y organizaciones para beneficio de los residentes de la ciudad

Objetivos

4.1.- Hacer de la Biblioteca Pública de Bridgeport el centro de soluciones y alternativas para las necesidades vitales de los residentes

Estrategias

- Identificar organizaciones que ya proveen soluciones a los residentes sobre los problemas planteados en el plan, especialmente servicios de programas juveniles, analfabetismo e información de tecnología.
- Reuniones con las instituciones y organizaciones identificadas para presentar discutir el plan de la biblioteca y discutir apoyo y colaboración.
- Identificar las bibliotecas públicas y privadas a nivel estatal que puedan servir como recursos para la biblioteca, tales como Bibliomation, Connecticut Library Association, Connecticut Library Consortium, y el Connecticut State Library.
- Revisar nuestras relaciones con todas las instituciones educativas del área tales como Housatonic Community College, Fairfield University, Sacred Heart University, University of Bridgeport, Southern Connecticut State University y Yale University para explorar recursos tales con estudiantes internos, tutores y oradores y otros recursos.
- Revisar todos los proyectos y programas antiguos y nuevos de la biblioteca, y determinar una alianza o convenio con instituciones para cada uno de estos proyectos en el futuro.
- Crear un comité con el personal de la biblioteca conjuntamente con amigos y residentes para desarrollar ideas y llevar a cabo nuevos eventos culturales, tecnológicos y científicos.
- Comunicarse con los socios existentes y potenciales para que ellos entiendan la misión y el plan de servicio de la biblioteca.

Meta 5:

Los residentes llegaran a ser más concientes del papel vital de las bibliotecas de Bridgeport como centro vital de recursos para la comunidad

Objetivos:

5.1.- La Biblioteca Pública de Bridgeport ejecutará este plan y creará conciencia y gentes que apoyen la biblioteca

Estrategias

- Inmediatamente enviar a los usuarios y promotores un nuevo boletín electrónico mensual de calidad utilizando el programa de “Constant Contact” o algún otro programa.
- Asignar a miembros del personal o voluntarios la responsabilidad de producir y editar el boletín electrónico.
- Desarrollar un nuevo directorio de los usuarios, amigos y socios de la biblioteca para que reciban el boletín electrónico.
- Revisar la identidad existente de la biblioteca, campaña de mercadeo y continuar enfrentando a los nuevos desafíos de este plan.
- Revisar los rótulos y el emblema que identifica a la Biblioteca Publica de Bridgeport.
- Nombrar a una persona de relaciones públicas para comunica, desarrollar el mercadeo y relaciones públicas en este plan.
- Instalar rótulos con el nuevo color y emblema en cada una de las sucursales de la biblioteca para crear una unidad de identificación.
- Instalar un anuncio de luces de neon en la fachada de la Biblioteca central para anunciar sus eventos.
- Instalar un panel como señal de protección en el exterior de cada sucursal de la biblioteca.

5.2.- Crear formatos para los testimonios de los residentes acerca de la biblioteca

Estrategias

- Comprar un programa para el la campaña de concientización tal como ilovebridgeportlibrary.org
- Proveer video clips para gente adulta y jóvenes para que entrevisten a los usuarios de la Biblioteca Pública de Bridgeport sobre como la biblioteca ha cambiado sus vidas para publicarlos en YouTube, Face Book y el website de la biblioteca.
- Considerar vallas y las propagandas en las guaguas/buses de la ciudad.

5.3.- Desarrollar nuevos formatos para crear nuevas formas de fondos para los programas que ofrece la biblioteca

Estrategias

- Crear una fundación 501 (C) (3) (sin fines de lucro) de la Biblioteca Pública de Bridgeport.
- Crear un consejo independiente de voluntarios para la fundación.
- Desarrollar un programa para identificar y motivar auspiciadores que tengan el potencial de hacer donaciones relevantes.
- Monitorear los resultados del referéndum para garantizar cualquier desafío.

Meta 6:

Las facilidades, colecciones, programas y personal de la Biblioteca Pública de Bridgeport serán reestructurados para enfocarse en edificación de la comunidad, ayudando a los residentes y cambiando sus vidas

Objetivos:

6.1 Revisar las necesidades de la facilidad e iniciar decisiones sobre la facilidad para las generaciones futuras de los residentes de Bridgeport

Estrategias

- Desarrollar un plan maestro de recursos
- Empezar a identificar y negociar reemplazamiento de las sucursales de Newfield y Old Mill Green con bibliotecas más grandes, modernas y permanentes.
- Determinar el futuro del edificio Burroughs y considerar nuevas alternativas para la nueva sede de la biblioteca principal.
- Comenzar a usar de la Biblioteca Mobil para determinar que comunidades en Bridgeport demuestran interés en usarla.
- Aumentar la frecuencia del uso de la biblioteca enfocándose en comunidades con más actividad y población en la ciudad tales como centros comerciales, escuelas, bodegas y parques para establecer el horario/espacio de la biblioteca móvil.

6.2 Crear un comité para determinar la el futuro a largo plazo del departamento de colección histórica local

Estrategias

- Revisar y hacer una auditoria del uso, los archivos, almacenes, catálogos y valor de la colección histórica local de la biblioteca.
- Considerar emplear un asesor de biblioteca para facilitar el proyecto y analizar las colecciones.
- Identificar una unión realista entre el valor, el presupuesto, inversión y costo de la colección con el uso actual.
- Crear una nueva visión para guiar el futuro de la colección, uso y mercadeo.
- Determinar el valor de la colección y añadir o quitar artículos para mejorar la nueva misión.
- Considerar cambiar partes de la colección para crear un mejor complemento y lograr mayor valor en la colección.

6.3 Proveer conocimiento, servicio cortés y a tiempo por el personal de la biblioteca

Estrategias

- Hacer reuniones del personal regulares con el director para definir la misión y revisar el progreso del plan y funcionamiento diario.
- Desarrollar un plan comprensivo para el desarrollo del personal y un método para medir sus habilidades y competencias.
- Desarrollar un modelo para guiar las evaluaciones anuales del personal.
- Hacer una reunión anual del personal y su líder para discutir metas y objetivos el próximo año.
- Establecer un programa de entrenamiento para que todo el personal pueda trabajar en cualquier sucursal.

