



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew - 18 al 20 de Septiembre de 2013

Desarrollando habilidades y competencias  
profesionales-personales: de la teoría a la acción.  
*El caso del equipo del Centro de Información  
Bibliográfica "Dr. Juan Bautista Alberdi"*

*Lic. María Isabel Ábalo*





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Reseña del CIB

1990: Creación del CIB

Actualidad 23 años

Unid.Inf. ESPECIALIZADA



**Temáticas:** *economía, tributación, contabilidad y auditoría, administración, sociedades, previsional, derecho y temas especiales.*

**Comunidad:** *matriculados, profesionales, profesores y estudiantes de ciencias económicas.*





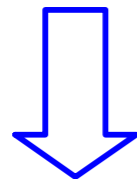
VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew - 18 al 20 de Septiembre de 2013

- 
- 2008 **Tablero de comando (BSC)** => 2007 Cambio MD

Perspectiva Financiera - Perspectiva de los Procesos  
Internos- Perspectiva de los Clientes (usuarios)

Perspectiva

**Formación y Crecimiento** → Desarrollo y crecimiento  
de la Organización.



Habilidades de los colaboradores  
Capacitación - Motivación





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## 2009 Nueva Jefatura



- Fomentar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.
- Incentivar a los colaboradores en el desarrollo de sus habilidades potenciales.

¿Cómo?

Dpto. Recursos Humanos

*Mentoring*

*Alianzas estratégicas*





## Facilitadores de Calidad (I)

- Herramientas de calidad varias (Ishikawa, sig sigma, etc.)

### Las 5 S

*Técnica de gestión japonesa que se inició en Toyota en los 60' con el objetivo de lograr lugares de trabajo mejor organizados, ordenados y más limpios de forma permanente para lograr una mayor productividad y un mejor entorno laboral.*





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Facilitadores de Calidad (II)

- **Desarrollo de competencias**



- **Trabajo equipo.**
- **Liderazgo.**
- **Habilidades comunicativas.**
- **Adaptación a nuevos escenarios.**
- **Manejo de conflictos.**
- **Valoración de aportes y conocimiento.**
- **Expansión del potencial personal.**



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Desempeño y desarrollo de los colaboradores

- *Evaluación de desempeño anual*

2010 Plan de carrera → **Potencial desarrollo del colaborador**

M  
E  
N  
T  
O  
R  
I  
N  
G



*Planificación a 3 años (estimada):*

**Desarrollo de habilidades propias.**

**Desarrollo de competencias profesionales.**

**Condiciones para asumir mayores responsabilidades.**





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
Desarrollo de competencias para un servicio de calidad”  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

**consejo**  
Bibliotecario de la Provincia de Chubut  
Asesoramiento y Promoción de la Lectura

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO - AÑO 2012**

APELLIDO Y NOMBRE: .....

CARGO / PUESTO: .....

Se valorará cada competencia con un gradiente de 1 a 6, en el que 1 corresponde a un desempeño que ha estado por debajo de lo esperado y 6 a un desempeño que ha mostrado logros excepcionales y extraordinarios.

| A - Competencias a evaluar   | Autoevaluación |   |   |   |   |   | Superior |   |   |   |   |   | Consensuada |   |   |   |   |   |
|--|----------------|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|
|  | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>Personales</b>  |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 1.- <b>Iniciativa / Innovación:</b> predisposición a actuar en forma proactiva, proponer soluciones y mejoras. Buscar formas más eficientes de hacer el trabajo                                      |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 2.- <b>Responsabilidad:</b> actitud de ser responsable con las tareas asignadas  |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 3.- <b>Organización del trabajo:</b> programación de actividades para resolver adecuadamente las tareas  |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 4.- <b>Compromiso:</b> sentir como propios los objetivos de la organización involucrándose con los logros comunes  |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 5.- <b>Planificación:</b> capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea  |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 6.- <b>Autonomía:</b> auto organización ante las dificultades que surgen en el día a día   |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 7.- <b>Confiabilidad:</b> modo de estar comprometido con los resultados de la tarea realizada. Su tarea no requiere revisión   |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| <b>Formas de relación</b>  |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 8.- <b>Calidad de atención:</b> brindar atención de excelencia a los clientes internos y/o externos, reflejando un trato amable y cordial, interés por la persona y por la solución de sus problemas |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |
| 9.- <b>Trabajo en equipo:</b> predisposición a colaborar y cooperar con otros, estableciendo una relación de trabajo eficaz que contribuya al cumplimiento de los objetivos                          |                |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Capacitación y formación

### Interna

- Desarrollo del liderazgo personal.
- Liderazgo de impacto.
- Resolución de conflictos (quejas).
- **Propia del sector.**
- Programas:
- Habilidades de gestión para jóvenes profesionales.

### Otros:

- Redacción - **Idiomas** - RSE- **Calidad de vida**- etc.

### Externa

- *Virtual ó presencial:*
  - Tecnologías de la información y comunicación.
  - **Digitalización.**
  - **Indicadores de Evaluación de Bibliotecas.**
  - Reun. Nacionales, regionales de Bibliotecarios y otros eventos.
  - **Redes sociales - Biblioteca 2.0**
  - **Bibliotecológica en función a la necesidad.**





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Sistema de gestión



Matriz 0: Estrategia Institucional. Visión, misión, valores.

Matriz 1: Directivas estratégicas. Definidas por los integrantes de la Mesa Directiva. Compromiso de la dirección.

Matriz 2: Estrategias funcionales. Unidades funcionales. (objetivos estratégicos).

Matriz 3: Grupos de actividad . Estrategias operativas.

Matriz 4: Procesos. Mejoras. Planes tácticos (colaboradores).

Matriz 5: Subprocesos. Mejoras.

Matriz 6: tareas-actividad-mejoras.



**MATRIZ 2 (Estrategias Funcionales)**

**Estrategia Institucional**

Asegurar la jerarquización de nuestras profesiones en un marco ético y técnico, desarrollando y cumpliendo con las previsiones legales y técnicas que regulan nuestro accionar, mediante la implementación de innovadoras metodologías de gestión, la optimización de procesos actuales, la continua actualización académica y la gestión eficiente de los fondos del Consejo logrando un punto de equilibrio económico en cada uno de los servicios

**PERSPECTIVAS**

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

| Resultado / Financiera  | Matriculado   | Procesos Internos   | RSI  | Capital Humano: Aprendizaje y Crecimiento  |
|---|---|---|--|--|
| Gestionar de manera eficiente los fondos del Consejo optimizando los recursos financieros y logrando básicamente un punto de equilibrio en cada uno de los servicios ofrecidos. | Optimizar la satisfacción y afianzar el esquema de comunicación existente entre el Consejo y nuestros matriculados en búsqueda de la mejora continua. | Fortalecer la prestación de servicios y asistencia a los matriculados y a la comunidad, realizando dichas actividades en un marco de excelencia a través de la mejora continua y un ambiente de control interno adecuado. | Consolidar el modelo de Responsabilidad Social Institucional que permita generar para dicho ámbito, pautas de actuación en la organización, y generar valor a todos los grupos de interés. | Asegurar la capacitación y motivación del personal, los recursos necesarios para brindar un servicio adecuado las metodologías que soportan los procesos de gestión. |

**Functional Strategy (Estrategias Funcionales)**

**FUNCTIONAL UNITS (Unidades Funcionales)**

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

**SECRETARIO**

**Coordinadora de Temas Académicos**

Contribuye a construir un espacio dedicado a la creación, difusión y transmisión de conocimientos teóricos-prácticos sobre las distintas temáticas que abordan las Ciencias Económicas, a través del asesoramiento profesional, la contribución a la creación y adopción de normas técnicas, la planificación de cursos y programas de especialización, la realización de congresos, la constante

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| <p>1.1) Optimizar el control del presupuesto asignado de cada uno de los Grupos de Actividad a su cargo mediante el compromiso con los objetivos finales de su actividad.</p> <p>1.2) Optimizar los diferentes "Servicios de Capacitación" mediante metodologías que permitan evaluar su desempeño, el desarrollo de una estrategia de gestión y el control del déficit</p> | <p>2.1) Profundizar el desarrollo de la profesión y la vida de sus asociados mediante mejoras en el portal Consejo en la sección de Capacitación.</p> <p>2.2) Desarrollar nuevas propuestas de capacitación para todas las profesiones de Ciencias Económicas mediante la búsqueda permanente de prestaciones que satisfagan sus expectativas.</p> <p>2.3) Aumentar la participación de los matriculados mediante la ampliación del portafolio de servicios vinculados con: asesoramiento profesional, análisis de normas técnicas, organización de conferencias</p> | <p>3.1) Mejorar los servicios de Capacitación y Soporte orientados al matriculado mediante la permanente evaluación de formadores, capacitadores y asesores.</p> | <p>4.1) Contribuir al proyecto de RSI mediante el desarrollo de nuevas actividades de capacitación.</p> <p>4.2) Mejorar la planificación de las actividades de RSI orientadas a los distintos grupos de interés mediante la coordinación de acciones tendientes a alcanzar el bienestar de cada uno de ellos.</p> | <p>5.1) Asegurar la Capacitación permanente mediante la continua búsqueda de opciones de actualización profesional para los responsables de cada grupo de actividad.</p> <p>5.2) Aumentar la satisfacción de los colaboradores del área mediante la generación de condiciones y prácticas favorables.</p> |
|---|--|--|---|---|

MATRIZ 3 (Factores Críticos de Éxito)

CP-CGE-FW-03-V0

**COORDINADORA DE TEMAS ACADÉMICOS**

Contribuye a construir un espacio dedicado a la creación, difusión y transmisión de conocimientos teóricos-prácticos sobre las distintas temáticas que abordan las Ciencias Económicas, a través del asesoramiento profesional, la contribución a la creación y adopción de normas técnicas, la planificación de cursos y programas de especialización, la realización de Congresos, la constante actualización del material bibliográfico y la mediación en conflictos.

**Critical Success Factors (Factores Críticos de Éxito)**

**Compromiso académico permanente**

(Compromiso académico permanente significa lograr el perfeccionamiento de nuestros profesionales a través de una participación de los mismos a talleres, cursos, seminarios y programación de especialización).

**Asesoramiento de Excelencia**

(Asesoramiento de excelencia significa prestar un servicio de asesoramiento especializado en distintas temáticas).

**Usuario satisfecho**

(Usuario satisfecho significa prestar servicios acordes a las necesidades de nuestros profesionales, colaboradores y público en general.)

**TASKS (Grupos de Actividades)**

Centro de Información Bibliográfica

Favorece el desarrollo y la formación de los matriculados, estudiantes, docentes e investigadores del área de Ciencias Económicas. Asimismo apoya las actividades institucionales y promueve servicios de información bibliográficos especializados.

CLASIFICACIÓN DE TASKS - Dimensión: Por Proceso / CLASIFICACIÓN DE TASKS - Dimensión: Por Proceso / CLASIFICACIÓN DE TASKS - Dimensión: Por Proceso /

N/A

N/A

2.3.1) Incrementar el nivel de satisfacción global en el servicio, obteniendo así una medida actualizada, objetiva y cuantitativa mediante el seguimiento a través de encuestas y la implementación de acciones derivadas dirigidas a mantener y fidelizar a nuestros usuarios.

2.3.2) Asegurar la catalogación del fondo documental del CIB mediante una adecuada organización de los recursos del área que permitan una fácil recuperación y aporte a la matrícula, el acceso a libros, revistas, documentos, material audiovisual y otros materiales disponibles en la biblioteca.

2.3.3) Asegurar la continuidad de los servicios bibliográficos del CIB mediante la contestación en tiempo y forma de las consultas recibidas y la capacidad de respuesta a las solicitudes de todos los servicios ofrecidos.

5.2.1) Asegurar la Capacitación permanente del área mediante la continua búsqueda de opciones de actualización profesional y recursos tecnológicos para all

**MATRIZ 4 (Planes Tácticos)**

CP-CGE-FM-10-  
V01

**CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Favorece el desarrollo y la formación de los matriculados, estudiantes, docentes e investigadores del área de Ciencias Económicas. Asimismo apoya las actividades institucionales y promueve servicios de información bibliográficos especializados.

**ESTRATEGIAS**

2.3.2) Asegurar la catalogación del fondo documental del CIB mediante una adecuada organización de los recursos del área que permitan una fácil recuperación y aporte a la matrícula, el acceso a libros, revistas, documentos, material audiovisual y otros materiales disponibles en la biblioteca.

2.3.3) Asegurar la continuidad de los servicios bibliográficos del CIB mediante la contestación en tiempo y forma de las consultas recibidas y la capacidad de respuesta a las solicitudes de todos los servicios ofrecidos

**COSTO**

**CALIDAD**

**TIEMPO**

**/ STEPS (Acciones Claves) - Dimensión: Por Procesos /**

|                                      |
|--------------------------------------|
| Catalogación                         |
| <b>Responsable: Sonia Cornacchia</b> |
| Digitalización y Multimedia          |
| <b>Responsable: Soledad Méndez</b>   |
| Biblioteca Circulante                |
| <b>Responsable: Gabriel Casais</b>   |
| Servicios a distancia                |
| <b>Responsable: Julián Mileo</b>     |

**MEJORAS DE PROCESOS**

|  |  |     |
|--|--|-----|
|  | 2.3.2.1) Incrementar la información de publicaciones periódicas actualizadas en el catálogo mediante la revisión y corrección del control de autoridades.  | N/A |
|  | 2.3.2.2) Facilitar el acceso a la información (catálogo del CIB) mediante la incorporación de elementos multimedia y/o archivos electrónicos que permitan mejorar la visualización de los registros bibliográficos.                            | N/A |
|  | 2.3.3.1) Disminuir el número de préstamos no concretados mediante una gestión óptima del desarrollo de colecciones.  | N/A |
|  | 2.3.3.2) Facilitar el acceso de información a la matrícula mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) relacionados con los servicios de búsquedas a medida, el blog del CIB, el biblio-mail y novedades-mail. | N/A |



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

**PROYECTO ALMA**

Planeamiento Estratégico  
Consejo

Proyecto  
**ALMA**

**AL**ineamiento **MA**tricial

Gerencia de Auditoría y Control de Gestión  
**Control de Gestión**

El alineamiento matricial permite que cada colaborador pueda identificar, dentro del PE, dónde está ubicado y que su labor contribuye de manera directa con los objetivos estratégicos de la Org.





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013



Esto hace que **la persona pueda darse cuenta y sentir que es una pieza clave para la organización**, en consecuencia se alimenta el sentido de pertenencia, se fortalece el compromiso y se contribuye a la superación personal del individuo.





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Responsabilidad de Bibliotecarios c/personal a cargo (I)

- Elevar informes de gestión a la Dirección.
- **MEDIR=> Indicadores => Demostrar que la inversión en nuestros colaboradores es UN ACTIVO INTANGIBLE (AI).**
- **EL CAPITAL HUMANO => es un ACTIVO INTANGIBLE.**
- **Los AI forman el CAPITAL INTELECTUAL de la organización => Colaboradores con habilidades y competencias profesionales sólidas => VENTAJA COMPETITIVA.**







VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

## Responsabilidad de los Bibliotecarios c/personal a cargo (II)

Buenas prácticas en el CIB:

- **Comunicación efectiva.**
- **Liderazgo puertas abiertas, integrador y participativo.**
- **Charlas personalizadas y grupales.**
- **Empatía y escucha activa.**
- **Buen clima laboral.**
- **Trabajo en equipo.**
- **Reconocimiento permanente (feedback).**





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

*Cosechando  
lo sembrado*

**RESULTADOS**





## CIB Resultados (1)



- Reconocimiento de los colaboradores de la biblioteca en toda la Organización.
- Reconocimiento de los usuarios por la calidad de atención.
- Consolidación del trabajo en equipo en el sector.
- Consolidación de un buen clima laboral.
- Cooperación y solidaridad entre compañeros.
- Desarrollo profesional y personal



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

- Oportunidades de ascenso concretadas.
- Compromiso con la calidad en servicios al usuario.
- Reconocimiento de las autoridades por el compromiso asumido durante los procesos de postulación al PNC e Iberoamericano de la calidad.
- Certificación ISO 9001:2008 en servicios a distancia y procesos de catalogación.

CIB

Resultados (2)





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013



## Encuestas

**Búsqueda**

Fecha Resp. Desde:

Fecha Resp. Hasta:

Asesor:

Estado:

Tipo Cliente:

Id Cliente:

|        |                           |     |                        |   |   |   |   |   |
|--------|---------------------------|-----|------------------------|---|---|---|---|---|
| 183926 | Lidia Marta Estivill      | gmc | 21/08/2013<br>18:46:07 | 6 | 6 | 6 | 6 |   |
| 183277 | Hugo Antonio Santucci     | jum | 16/08/2013<br>15:56:59 | 6 | 6 | 6 | 6 |   |
| 182754 | Gonzalo Francisco Alcorta | gmc | 09/09/2013<br>23:23:37 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pondría una maquina de café.  |
| 182730 | Romina Martino            | jum | 13/08/2013<br>18:00:03 | 6 | 6 | 6 | 6 |   |
| 182681 | Andres Angel Mastrocola   | jum | 09/09/2013<br>10:18:40 | 6 | 6 | 6 | 6 |   |
| 182670 | Norberto Osvaldo Spinelli | jum | 08/09/2013<br>19:24:11 | 6 | 6 | 6 | 6 | Excelente atención, el personal siempre se esmera para proveer lo solicitado.                 |
| 182455 | Claudia Elizabeth Filippi | jum | 13/09/2013<br>00:26:50 | 6 | 6 | 6 | 6 |   |
| 181649 | Maria Esther Salinas      | soc | 07/08/2013<br>18:16:20 | 6 | 6 | 6 | 6 | El Personal de la bilblioteca es extremadamente eficiente y se destacan por su calidad humana |

22 resultados encontrados, mostrando 1 a 20. 1, 2



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013



Competencia  
Facilitadores de calidad  
Trabajo en equipo  
2010





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew - 18 al 20 de Septiembre de 2013





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
 I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
 "Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
 Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew - 18 al 20 de Septiembre de 2013





VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia  
"Desarrollo de competencias para un servicio de calidad"  
Trelew – 18 al 20 de Septiembre de 2013

---

# ¡Muchas Gracias!

[mabalo@consejocaba.org.ar](mailto:mabalo@consejocaba.org.ar)

[misabelabalo@gmail.com](mailto:misabelabalo@gmail.com)

