



ENTREGAMOS BIENESTAR INTEGRAL A LA FAMILIA NAVAL



GESTIÓN Y LIDERAZGO EN CENTROS EDUCATIVOS DEL S.B.S.A.

División
Control de Gestión
D.B.S.A.

EP Carolina Vera Llanos
Ingeniero Comercial - MBA
Magíster en Control de Gestión PUCV

¿QUÉ SIGNIFICA SER LÍDER?

Los líderes son aquellas personas capaces de influir en la conducta de otros por un período definido y con el fin de alcanzar objetivos determinados .

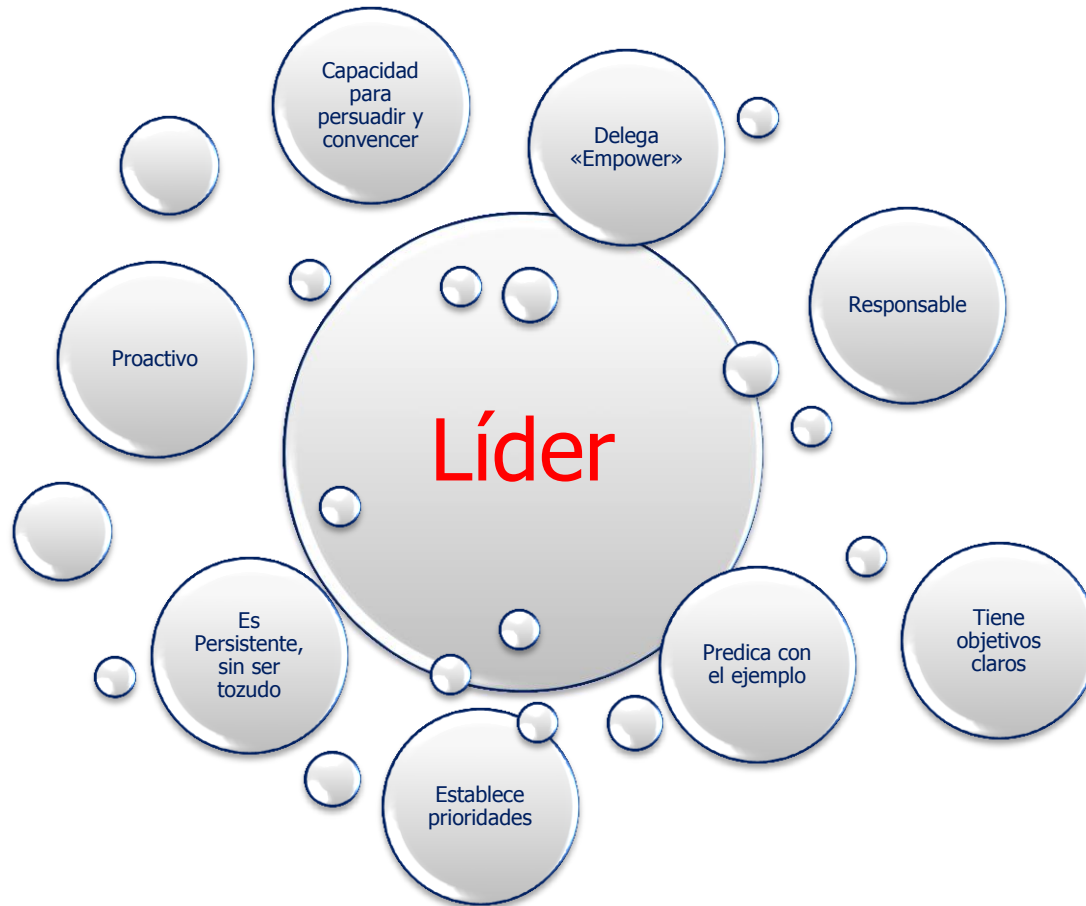


LIDERAZGO

Es la capacidad de hacer que otros lo sigan con el convencimiento que sus ideas permitirán el avance de la organización y sus miembros.



CARACTERÍSTICAS DEL LIDER



¿SER LÍDER O JEFE?

L
Í
D
E
R

Guía a sus colaboradores



Obtiene Obediencia voluntaria



Inspira confianza y despierta entusiasmo



Dice «Nosotros»



«Sabe» cómo se hace



Llega antes de la hora señalada



Hace que sus colaboradores encuentren interesante su trabajo



Dice «vamos»



Piensa en las personas y en el objetivo



Los atosiga

La obtiene imponiendo su voluntad

Inspira temor o inquietud

Dice «yo»

Enseña cómo hacer

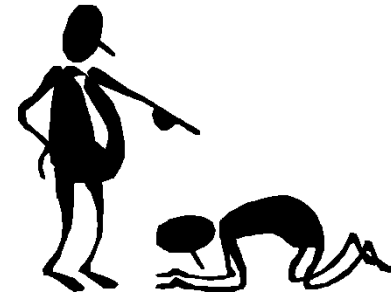
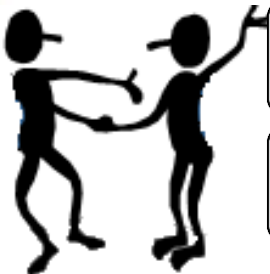
Dice «preséntese a tiempo»

Hace el trabajo «cotidiano»

Dice «vaya usted»

Se preocupa sólo por el objetivo

J
E
F
E



LIDERAR...

ES...

Instruir

Conducir

Educar

NO ES...

Hacer un promedio
de buenas
intenciones

Doblegar voluntades

Dar órdenes,
aunque se den con
mucho energía y
con ademanes
autoritarios



QUÉ TIPO DE LIDERAZGO SE REQUIERE HOY

SE REQUIERE



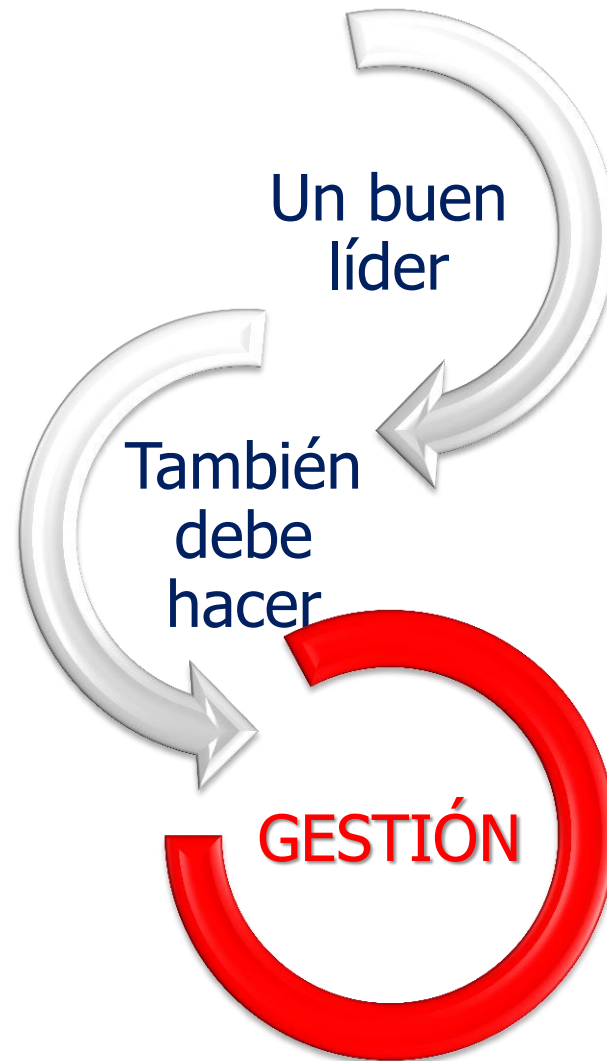
REFLEXIONANDO...

Puedes pagar:
El tiempo de un hombre
Su presencia física
Su actividad muscular...

Pero no puedes comprar:
Su Entusiasmo
Su Lealtad
Su Iniciativa
Su Dedicación y Compromiso



**ESTAS VIRTUDES SE
CONQUISTAN!**



¿QUÉ ES GESTIÓN?

ADMINISTRAR

RECURSOS

CON EL FIN DE

CUMPLIR

CON DETERMINADOS

OBJETIVOS



Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.



Bienes escasos que tienen valor en el logro de objetivos.

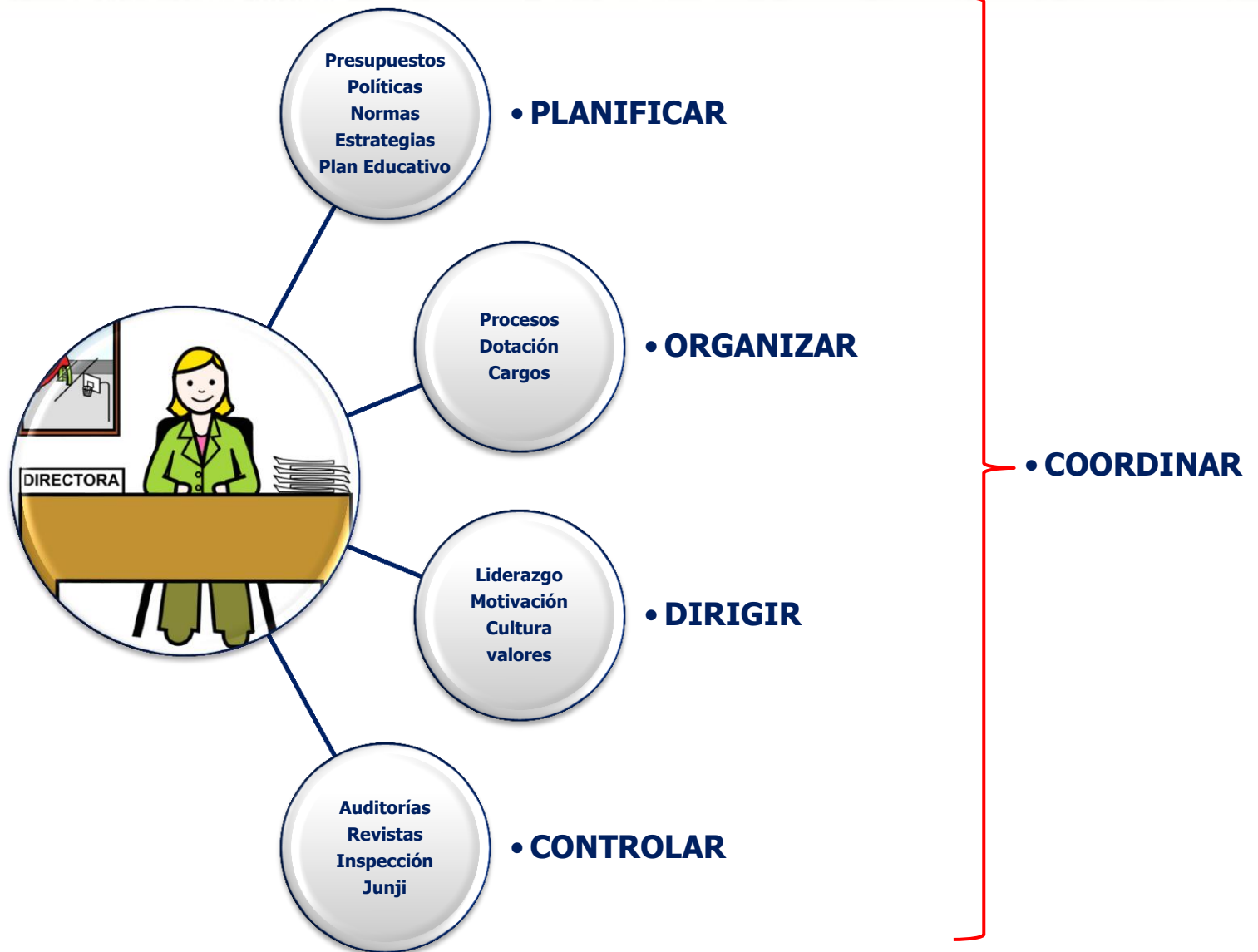


Establecidos previamente.

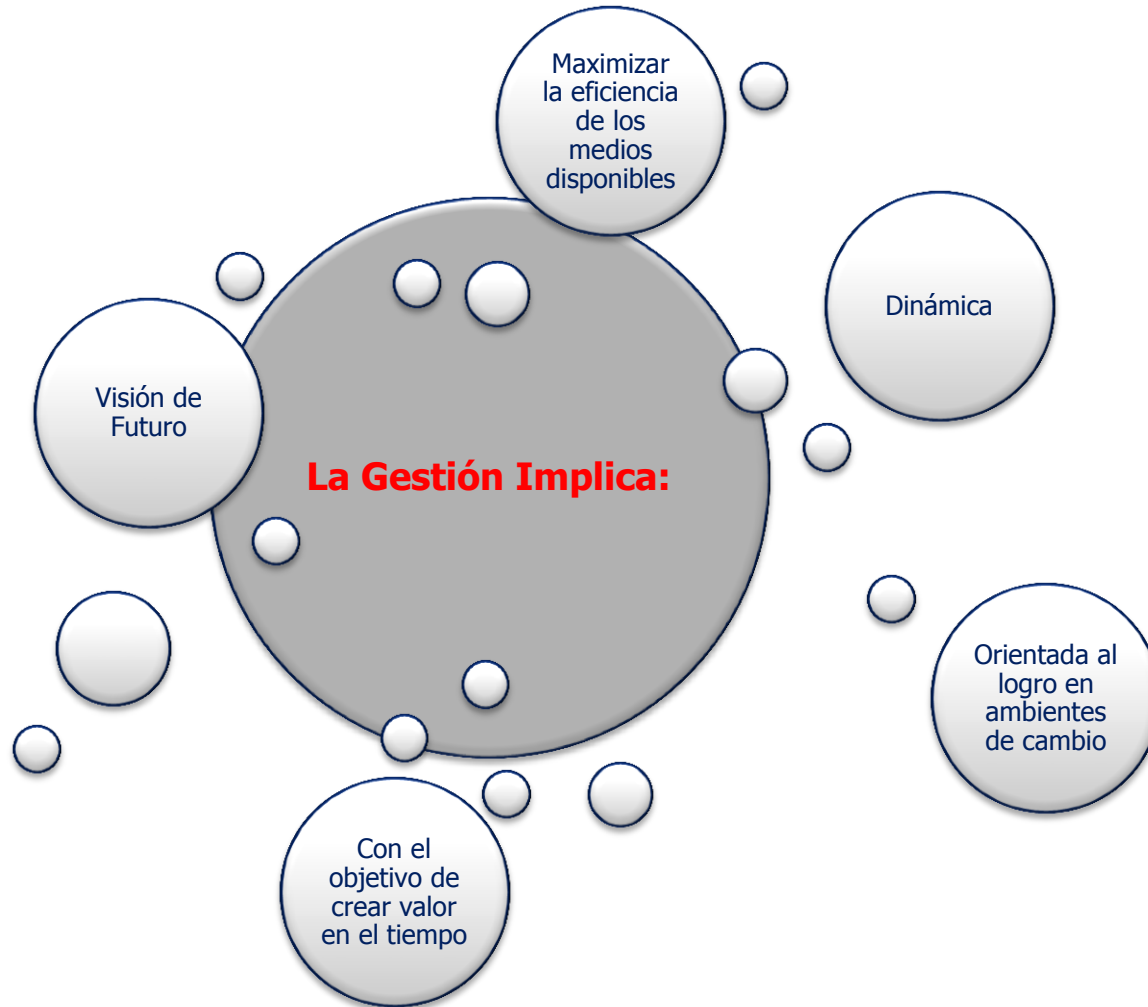


Propósitos relevantes para hacer exitoso un plan (estrategia) que cree valor.

ABRIENDO EL ABANICO.....



GESTIÓN



¿Y si no Gestionamos...?



Lo que los niños pidieron



Lo que la Directora diseñó



Lo que finanzas autorizó



Lo que se licitó



Lo que el equipo de trabajo desarrolló



Lo que finalmente los niños necesitaban

Consecuencias...



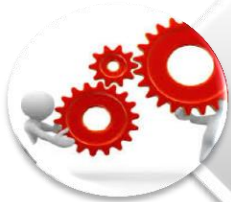
La decisión final...

Conceptos Importantes



Eficacia:

Alcanzar las metas establecidas en el Centro Educativo.



Eficiencia:

Lograr las metas con la menor cantidad de recursos.

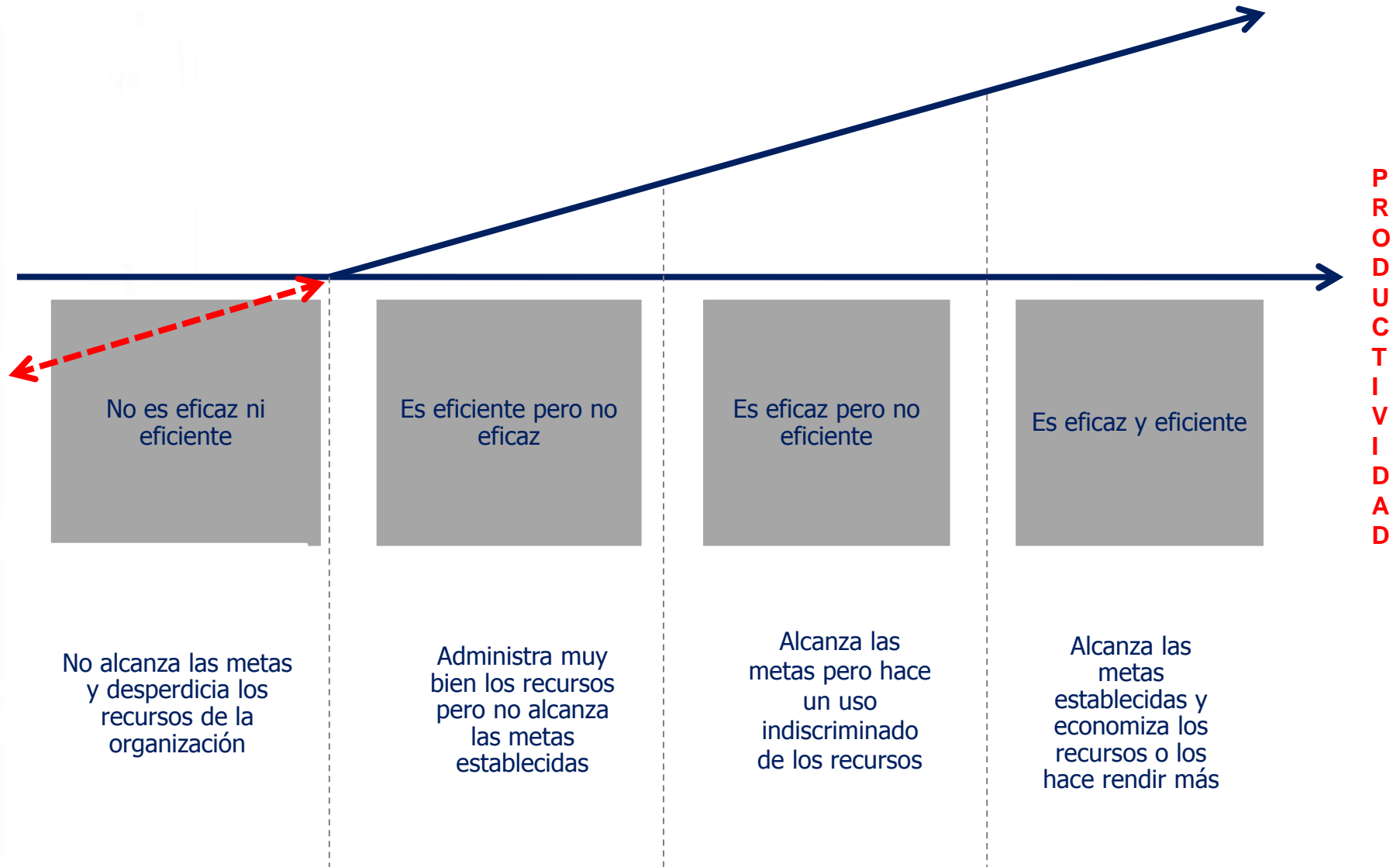
(Obsérvese que el punto clave en ésta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo.)



Productividad:

Relación producto-insumo en un período específico con el adecuado control de la calidad.

RELACIÓN ENTRE EFICIENCIA Y EFICACIA

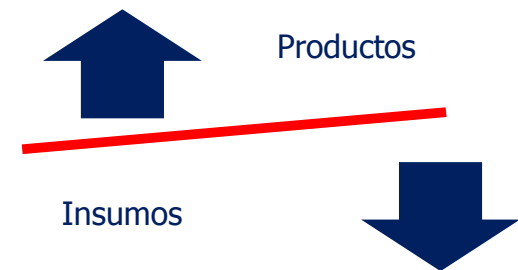


La productividad puede ser elevada cuando:

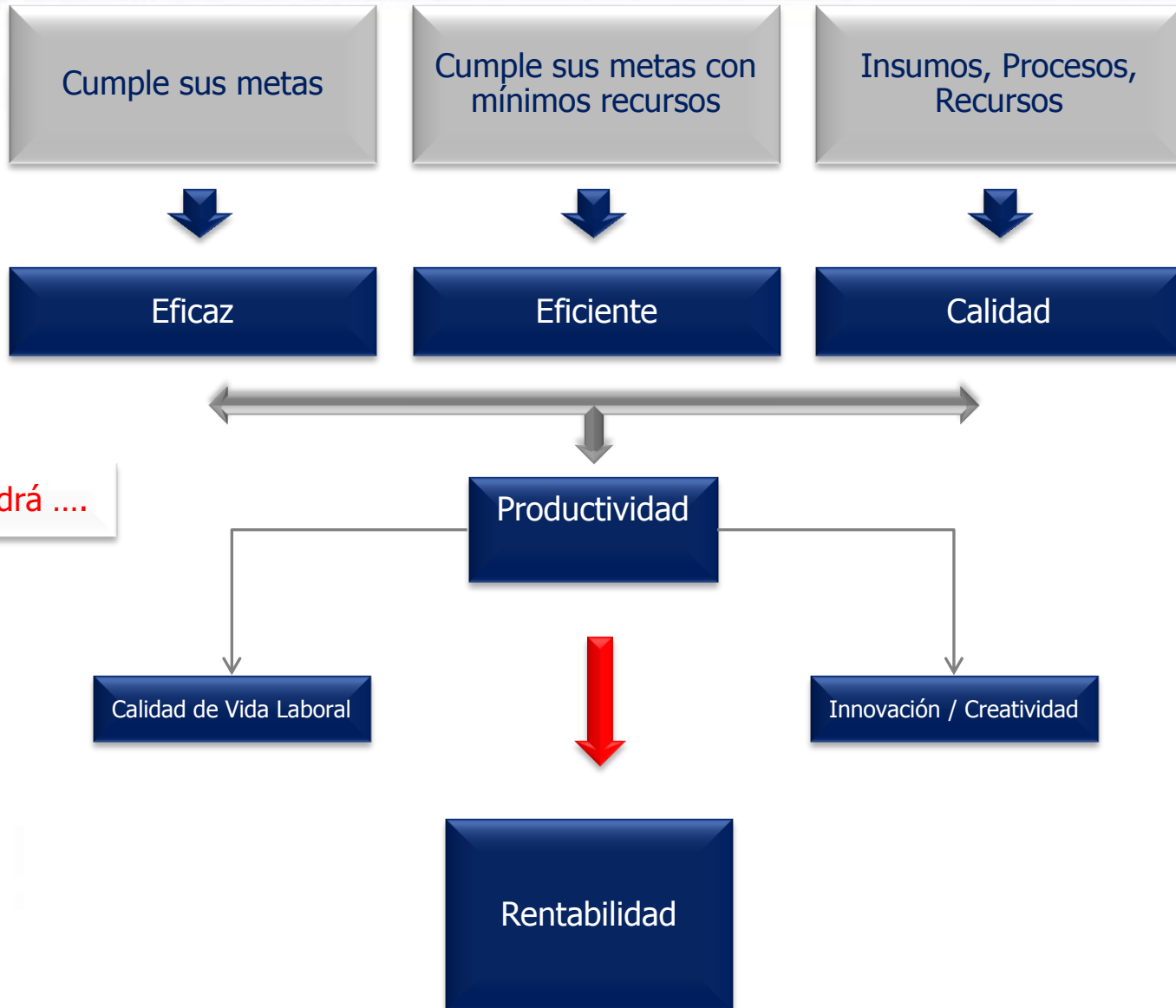
- Se reducen los insumos y se mantienen los mismos productos. $\Delta^- I \wedge \Delta \pm = 0 P$

- Se incrementan los productos y se reducen los insumos para elaborarlos. $\Delta^+ P \wedge \Delta^- I$

- Se incrementan los productos con los mismos insumos. $\Delta^+ P \wedge \Delta \pm = 0 I$



Si nuestro centro...

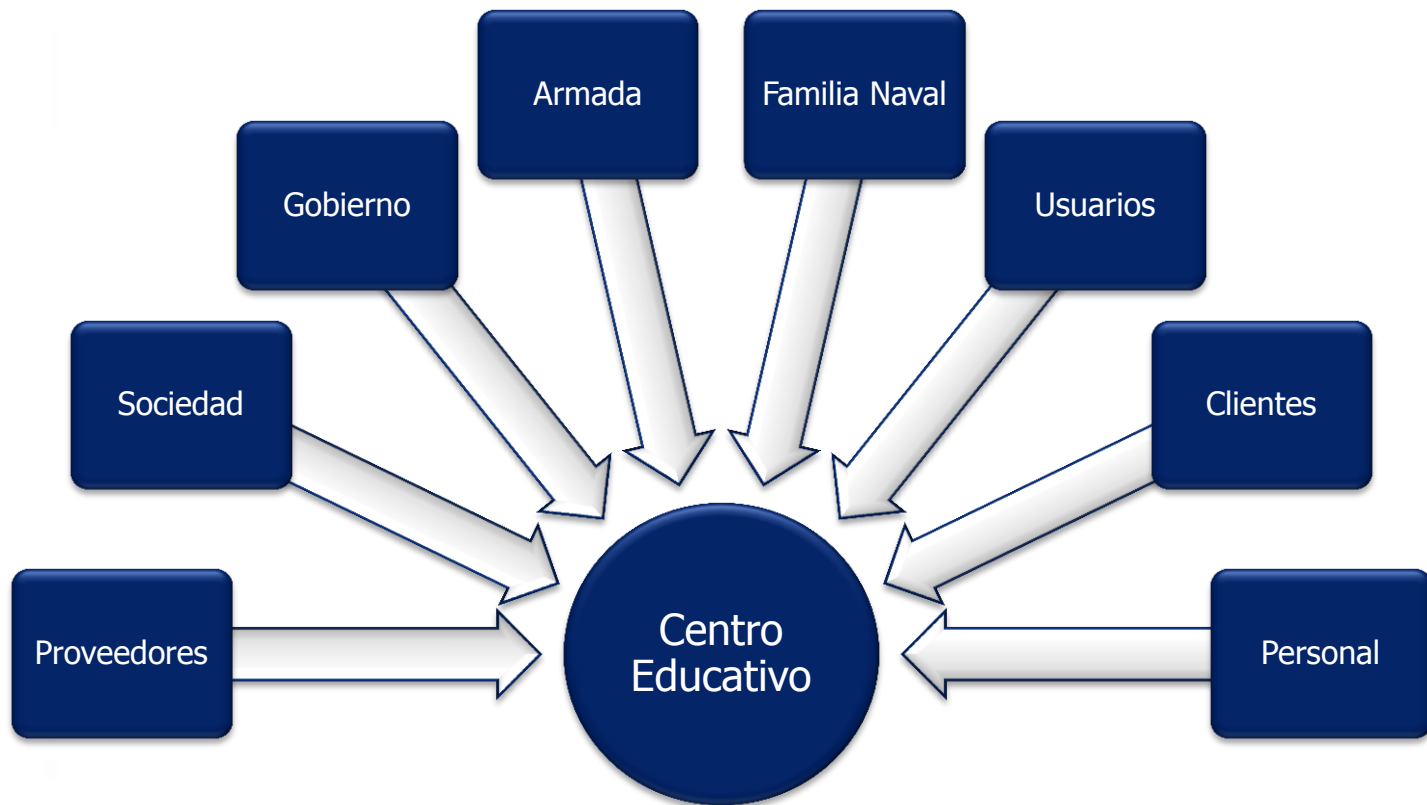


EL ENTORNO DEL CENTRO EDUCATIVO

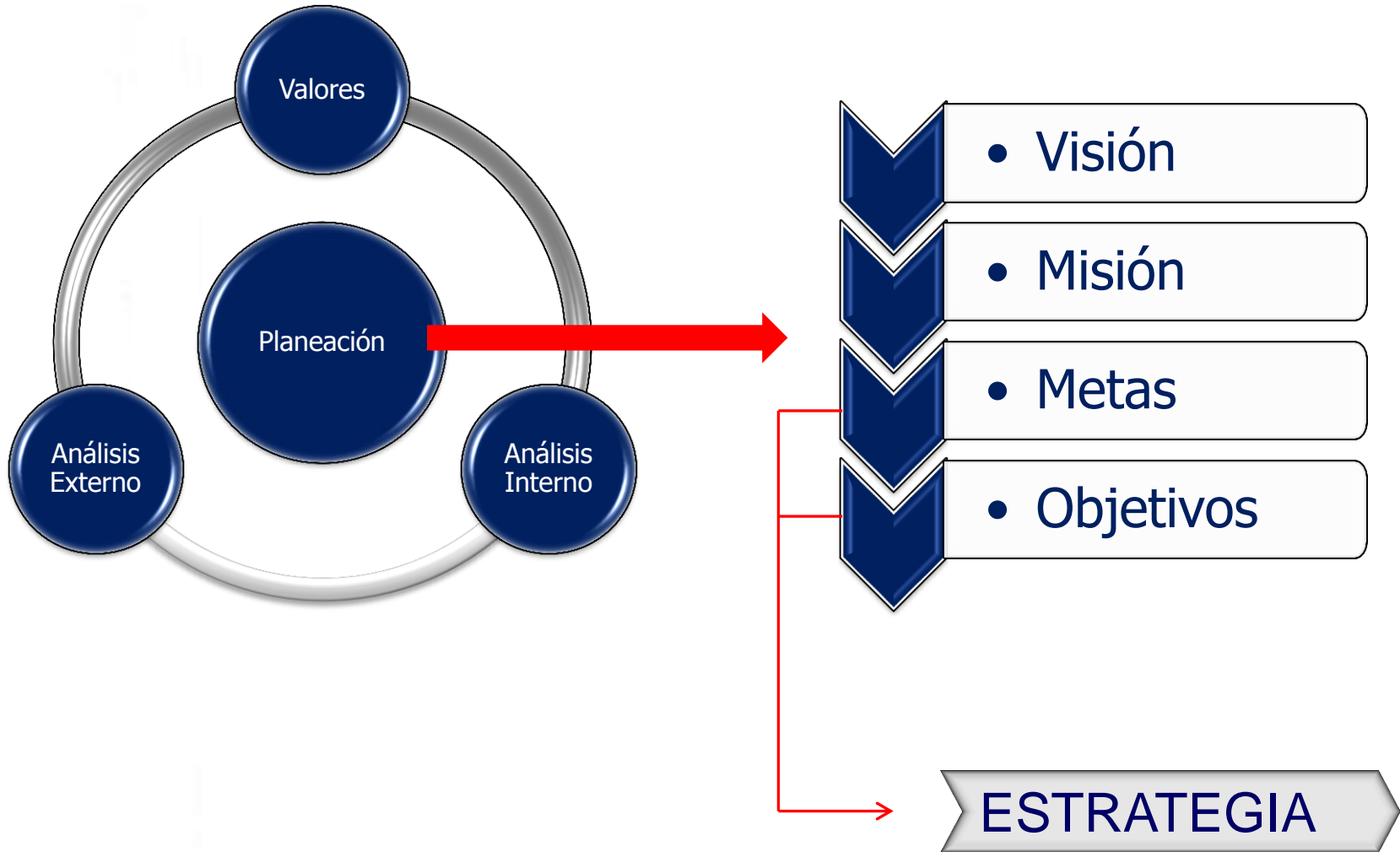


STAKEHOLDERS

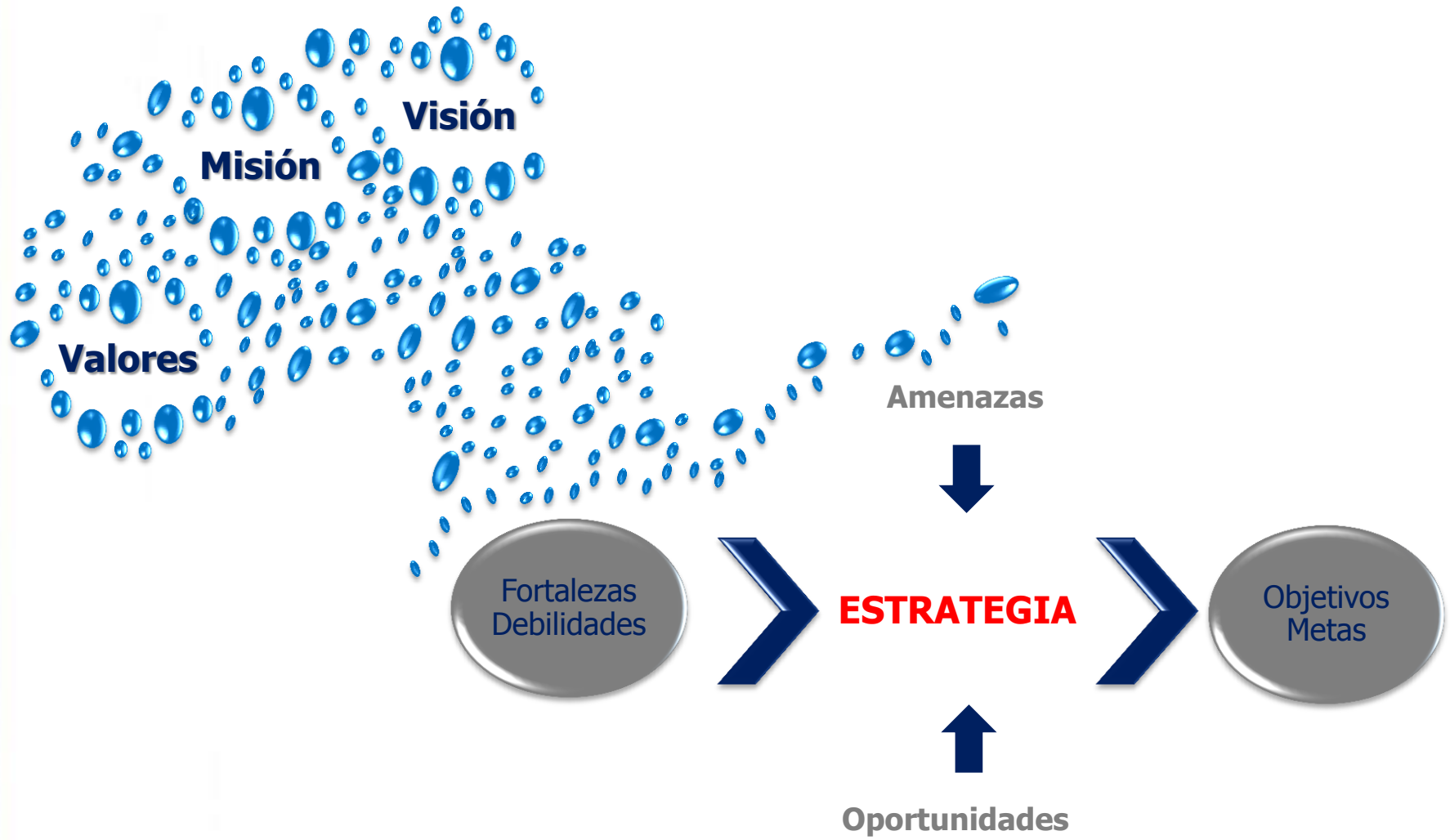
Cualquier persona o entidad que es afectada por las actividades del Centro Educativo.



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



REPASANDO CONCEPTOS...

Valores

Reglas maestras que rigen nuestro comportamiento. Es el sistema de creencias de una organización.

↑
No cambia y no se completa

↓
Se consigue y cambia

Razón perenne de la existencia de una organización. Es un propósito tan grande, que nunca termina de alcanzarse...

VISIÓN

Imagen específica de un futuro deseado. Se expresa en tiempo presente.

MISIÓN

Conjunto de acciones que nos llevan a la Visión. Es un mapa de carretera. Puede haber varias estrategias

Estrategia

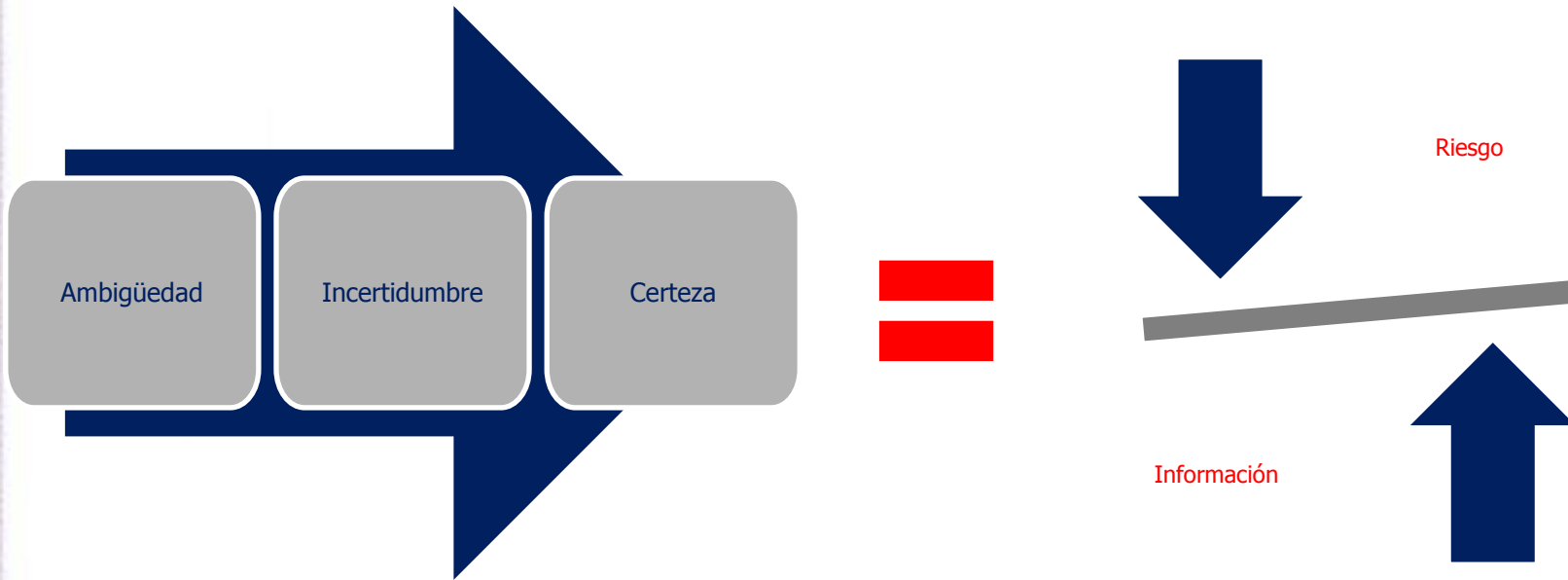
Descripción de resultados deseados en cada etapa de la estrategia

Metas Objetivos

Acciones Tareas

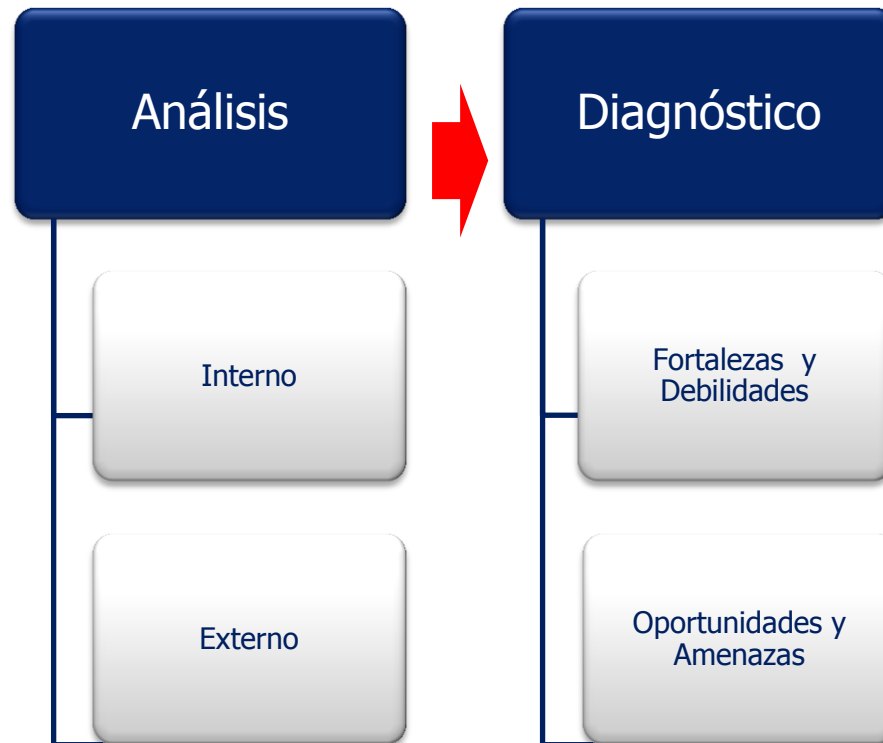
Es el "Cómo" llegar a los objetivos

NIVELES DE INFORMACIÓN



¿EN QUÉ ESCENARIO NOS ENCONTRAMOS?

Para Disminuir el riesgo....



MATRIZ F.O.D.A.



AMBIENTE INTERNO



AMBIENTE EXTERNO

D: Debilidades.

A: Amenazas.

F: Fortalezas.

O: Oportunidades.

MATRIZ F.O.D.A.

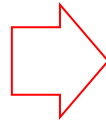


CADENA DE VALOR



¿QUÉ ES UN PROCESO?

Conjunto de procedimientos que se encuentran interrelacionados y se desarrollan cronológicamente para la consecución de una serie de objetivos.



MISIÓN

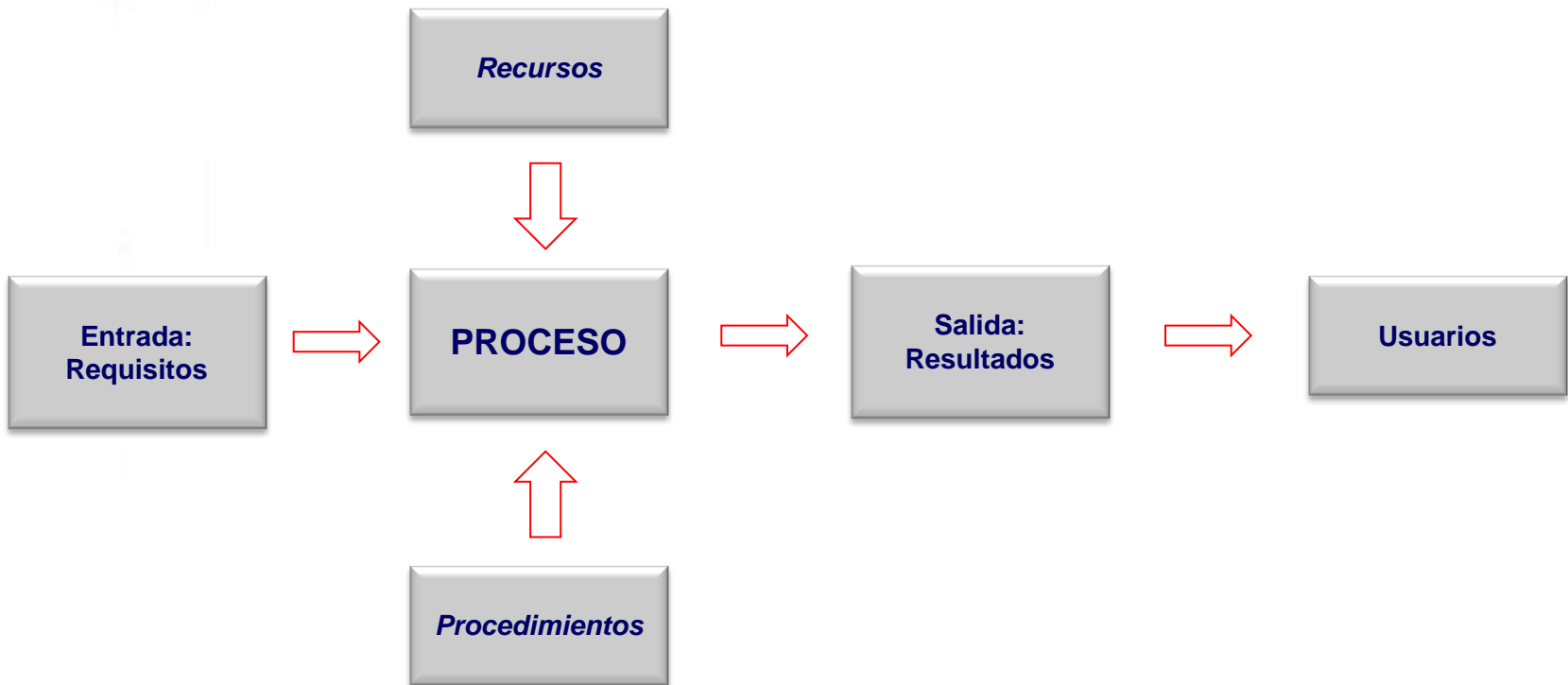


Constituyen lo que hacemos y como lo hacemos

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Formalizar la forma de realizar actividades antes ejecutadas de forma empírica

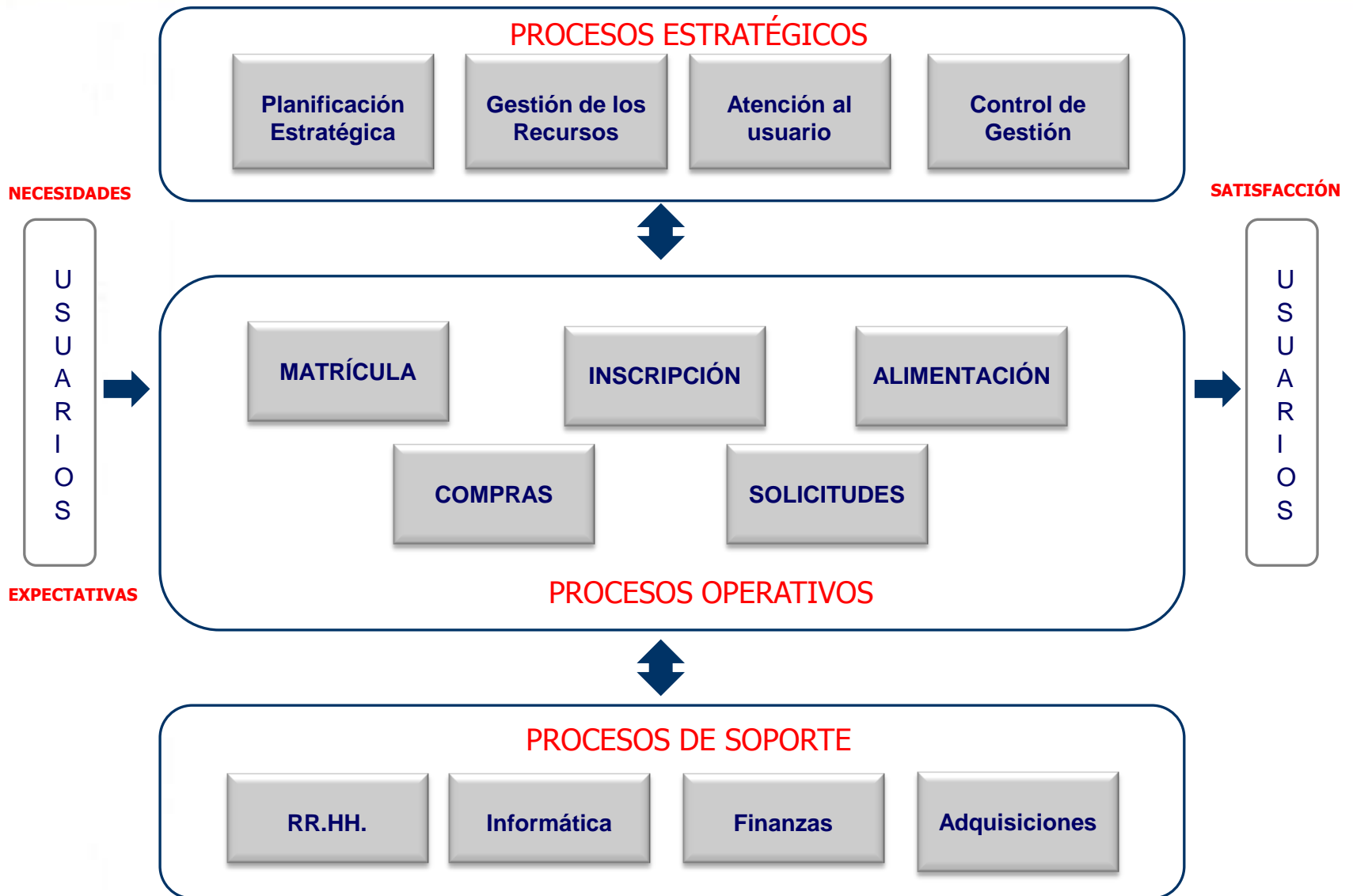
Estructura de un Proceso



PROCESOS CLAVES



INTEGRACIÓN DE ACTIVIDADES



Veamos un Ejemplo...

ACTIVIDADES DE APOYO						
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones, equipamiento y mobiliarios de acuerdo a la normativa	Gestión eficiente de inventarios	Infraestructura operan en forma independiente unas de otras	Infraestructura Operativa	Difusión de los atributos y beneficios de las diferentes prestaciones	No cuenta con la infraestructura para realizar la tarea permanentemente
RR.HH	Personal calificado técnicamente y empático	Personal capacitado para los procesos de adquisición y bodegaje	Personal no capacitado para asesorar prestaciones a nivel nacional	Personal capacitado de acuerdo a las prestaciones de Bienestar	Carencia de personal dedicado al desarrollo del Marketing	Carencia de personal dedicado a este fin
TECNOLOGÍA	Procesos y equipos de vanguardia	Implementación de un software que permite controlar los inventarios	Operaciones en línea a nivel nacional	Procesos de venta automatizados	Actualización permanente página Web Emisión de boletines y revistas	No cuenta con herramientas informáticas que faciliten el proceso
ABASTECIMIENTO	Equipamiento inmobiliario de calidad	Análisis del mercado proveedor Reducción de pérdidas y mermas	Distribución y uso de los insumos descentralizado	Control de uso de insumos en relación a prestacionesa	Financiamiento de las herramientas de difusión	Sin asignación presupuestaria
ACTIVIDADES PRIMARIAS	EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	SERVUCIÓN			MARKETING Y VENTAS	SERVICIOS
		LOGÍSTICA DE ENTRADA	OPERACIONES	LOGÍSTICA DE SALIDA		
	Servicio de Calidad, Precio, Oportunidad	Gestión oportuna y eficiente de los insumos necesarios para la operación de los distintos servicios de Bienestar	Servicio al cliente y detección de la necesidad	Entrega del Servicio seleccionado	Difusión de los diferentes programas y servicios de apoyo	Aplicación de Instrumentos para medir Satisfacción de los clientes

¿Qué ganamos?

«No es mi responsabilidad, yo hice bien mi parte...»

«Aquí tenemos problemas de comunicación»

«Siempre se ha hecho así...»

No hay inducción del trabajador en sus procesos

Las personas realizan su trabajo sin guía formal

Los mismos procesos son diferentes según el lugar

Existen diferentes visiones del mismo hacer

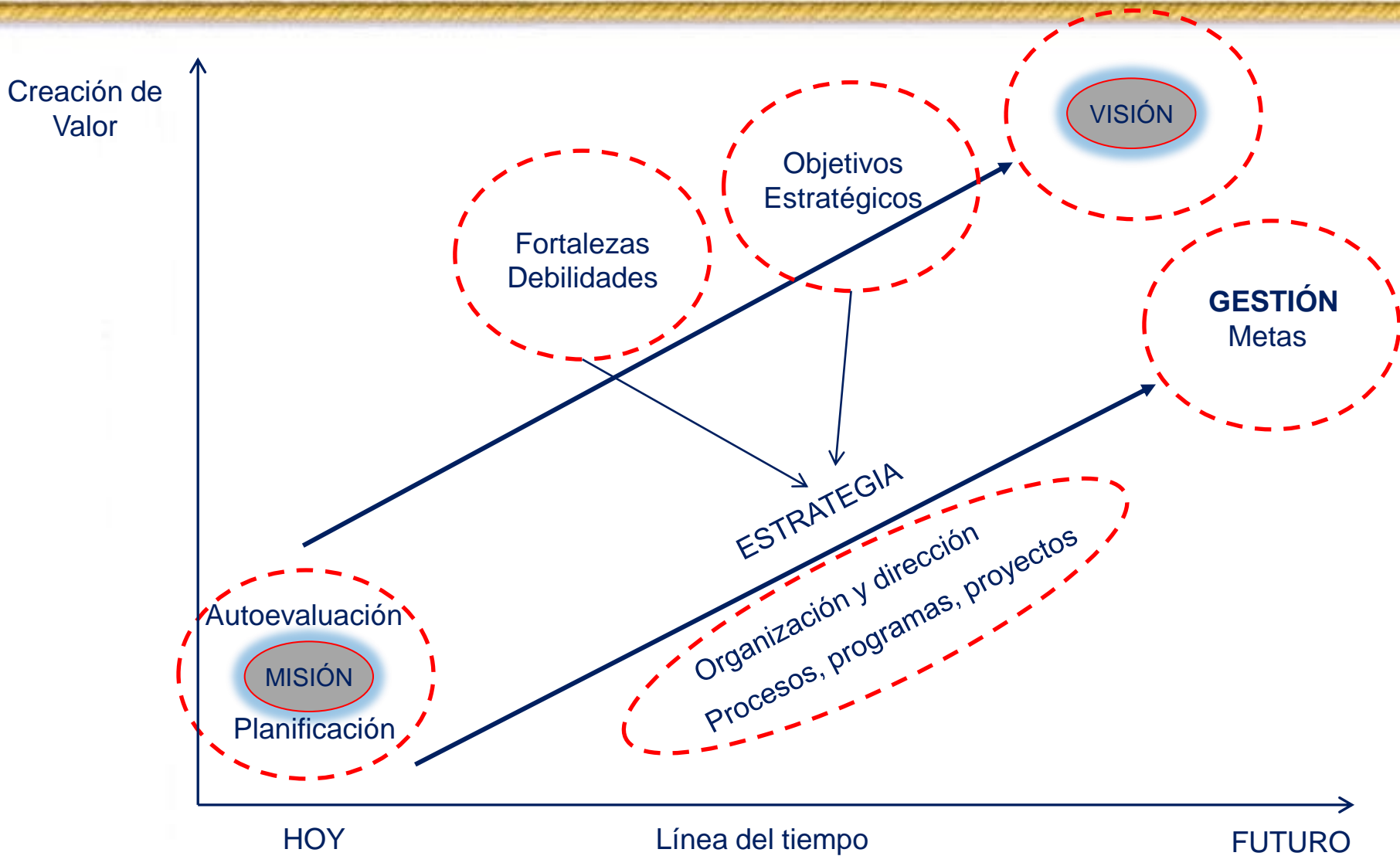
Se maximiza la parte y pierde la empresa (feudos)

Se documentan procesos sólo por cumplimiento (cumplimiento pero no miento)

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN



ESTRATEGIA Y GESTIÓN





ENTREGAMOS BIENESTAR INTEGRAL A LA FAMILIA NAVAL



GESTIÓN Y LIDERAZGO EN CENTROS EDUCATIVOS DEL S.B.S.A.

División
Control de Gestión
D.B.S.A.

EP Carolina Vera Llanos
Ingeniero Comercial - MBA
Magíster en Control d Gestión PUCV