

Liliana Diez – By INCECAD.

INTRODUCCIÓ

Antes que nada quiero darte la Bienvenida a este entrenamiento en ***DIRECCIÓ DE CENTROS EDUCATIVOS***, lo que buscamos a través de este contenido es lograr perfilar tu Carrera Profesional hacia cargos Directivos en Instituciones Educativas como Director Administrativo, Coordinador Académico, Coordinador de Programa, Consultor o Asesor Académico.

Para llegar a estos cargos, debes no solo conocer la Estructura Interna de una Institución a Nivel Administrativo, sino también cada una de sus Gestiones o Departamentos, y para esto voy a llevarte de la mano por cada una de dichas gestiones. Para iniciar, quiero compartir contigo, que dirigir una Institución Educativa requiere que modeles tu pensamiento de forma que logres armonizar sus procesos operativos y administrativos como un sistema, ya que para la toma de decisiones en algunos momentos deberas poder identificar el cuello de botella, y los actores implicados en las situaciones a fin de usar esas oportunidades de mejora para fortalecer el sistema, y no para fracturarlo.

Una de las cosas que más ha marcado mi Carrera en el Sector Educativo, ha sido ver como Profesionales de este sector, ya sean licenciados o no, simplemente se alejan de cargos directivos, y evitan postularse a perfiles en los que es requerido el conocimiento y la experiencia que tiene un docente desde el aula. Es fundamental que quien dirige una Institución Educativa, sepa de mano propia, como es preparar una clase, que se siente al trabajar en el manejo de grupo, que necesidades presentan los educandos en los diferentes momentos de la clase y del proceso de aprendizaje. Y muy alejado de la realidad, nos encontramos que quienes se postulan a los cargos directivos en las instituciones muchas veces son personas que nunca han pisado un aula de clases, y es triste saber que no conocen a fondo los procesos pedagógicos, y como consecuencia tampoco ven la importancia de las propuestas u oportunidades de mejora que si ven

Liliana Diez – By INCECAD.

con claridad los docentes; si bien no siempre sucede, la repetición de esta experiencia, es una de nuestras razones más fuertes para formar licenciados y profesionales que laboran en la parte pedagógica (operativa), y ayudarles a proyectar su Carrera hacia cargos administrativos (directivos), en los que puedan tener un impacto positivo sobre toda la comunidad educativa.

Recopilando lo ya dicho, quiero contarte que en esta guía encontrarás el paso a paso para gestionar cada una de las áreas de una Institución Educativa con total éxito, en algunas se abarcaran temas profundos, sin embargo, trataré de hacerlo de manera amena y práctica, ya que buscamos su aplicabilidad inmediata.

Liliana Diez – By INCECAD.

Capítulo 1

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Independientemente del tipo de servicio educativo que se ofrece, existen dos elementos básicos para lograr con éxito este proceso: **Cortesía y Eficiencia**. Nótese que el término utilizado es *cortesía*, y no, atención, servicio o empatía. Sucede que cuando una persona encuentra un servicio educativo que le atrae, ya sea por su contenido, por su promesa transformadora, o por su relevancia en su perfil profesional y laboral, realmente tiene demasiadas opciones de con quien tomar ese servicio, y su decisión esta basada en la cortesía con la que fue comunicado (vendido) ese servicio, y posteriormente la eficiencia con la cual es entregado.

Obviamente, influyen otros factores como el precio y el prestigio de la Institución o Centro Educativo, sin embargo, la decisión del usuario para tomar el servicio educativo, es analizada desde el primer contacto, ya que un intangible como lo son las experiencias de aprendizaje, solo pueden ser percibidas a través de lo que siente el usuario, y si esa experiencia no es transmitida con la suficiente entrega, amabilidad y consideración, la cadena de servicio se habrá fisurado para el momento de culminación de la experiencia, esto ocasionará sin duda, un sinsabor en el usuario, y no una satisfacción completa y positiva que es lo que buscamos causar.

Partiendo de este principio, todos los departamentos (gestiones, equipos de trabajo, áreas, como quieras llamarlo), deben estar alineados con un enfoque hacia la experiencia del usuario, antes, durante y después de su vinculación al servicio educativo.

A continuación vamos a realizar un recorrido por cada una de las diferentes áreas que componen una Institución Educativa, a fin de

desarrollar un pensamiento sistémico y lograr liderar la prestación del servicio educativo teniendo la visión completa, logrando tomar decisiones a tiempo, identificar oportunidades de mejora, y alinear el capital humano tanto a la misión como a los objetivos de la institución.

Desarrollando el Liderazgo en la Institución Educativa

Es común que en las Instituciones Educativas se presenten retos, principalmente en cuanto al direccionamiento de perfiles profesionales, habilidades personales y funciones operativas, debemos afinar nuestro instinto para identificar las personas que nos ayudarán a cumplir con éxito, tanto los objetivos de la Institución como nuestra labor en general. Sucede que en el Sector Educativo, existen perfiles con formaciones académicas muy elevadas, muchas veces tenemos a cargo profesionales con niveles formativos superiores al nuestro, y esto representa con determinados tipos de personalidades una resistencia, hacia los direccionamientos y decisiones que tomamos desde el cargo que desempeñamos. En ocasiones es complejo alinear el capital humano que tenemos a cargo con los objetivos de la Institución y los objetivos de nuestra labor, justamente debido a esa formación académica, sin embargo, si aprendemos a gestionar las fortalezas de cada una de las personas que hace parte de nuestro equipo de trabajo, podremos eliminar esas resistencias a las directrices y generar sinergia entre todos los actores de cada uno de los procesos.

1. **Define quien esta listo para hacer equipo contigo:** no se trata de tener preferidos en la oficina, ni salir con ellos a almorzar y hacer las compras. Se trata de conocer quien está preparado o preparada para ayudarte a cumplir los objetivos de tu cargo. Siempre tenemos compañeros y compañeras, que quieren ayudar sin reparo, tenemos personas a cargo que por naturaleza son colaboradores incansables (en el buen sentido), por lo tanto ellos son los primeros que debemos ubicar cerca a nosotros; no de manera física, sino con funciones y actividades relevantes. Como líderes, tenemos mucho por gestionar, por tal

motivo debemos conservar nuestra mente vacía de distracciones, no podemos estar apagando incendios o realizando actividades operativas, debemos por el contrario tener una mente libre de acciones repetitivas u operativas con el objetivo de tener el panorama completo de lo que sucede en la Institución, ver el camino hasta el final, y no detenernos a mover la primera piedra que se nos presenta. Resulta, que esas personas, independientemente del área en la cual trabajen van a ser las personas que nos proporcionen datos confiables para poder tomar decisiones de manera asertiva. ¿Qué en algún momento puede suceder que una de esas personas traicionen la confianza que has depositado en ellas? Sí, sin duda alguna. Sin embargo, es natural que en ese momento tomes acción, para que tu equipo entienda, que tu eres el primero en confiar, pero también tienes la suficiente estructura y carácter para proteger la misión de la Institución, sus Procedimientos y tu figura Directiva.

2. **Define quienes son los líderes en cada departamento:** no necesariamente son las personas a cargo del departamento, sino por el contrario son personas que hacen parte de un equipo, y se caracterizan por influir tanto positiva como negativamente en el grupo, tienen credibilidad y también un poder en su mensaje, que los demás por lo general ni siquiera cuestionarán, simplemente los siguen porque son como un imán para el público. Asegúrate de que esos líderes, estén alineados con tus objetivos y los de la Institución. De lo contrario, debes reevaluar si deseas continuar con dichos colaboradores o si es preferible prescindir de sus servicios. En ocasiones, tener personas detractoras en nuestro equipo de trabajo hacen que no se alcancen los objetivos, o que se retrasen y que sea más difícil unificar el grupo. Debes de analizar y tomar decisiones de personal sin temor; no solo es tu gestión la que está de por medio, sino también los resultados de una organización. Finalmente, las personas decidimos en que organización deseamos desempeñar nuestra labor, y en ocasiones existen personas que desempeñan su propia labor casi que obligados, esto hará que te desgastes explicando y convenciendo a tu personal de cada directriz o solicitud que requieras para el logro

de diversas actividades y funciones. Por esto, es preferible disminuir el equipo de trabajo únicamente a las personas que están dispuestas a ayudarte a cumplir los objetivos de la Institución y de tu Cargo.

- 3. Crea pequeños Grupos de Gestión:** es importante que crees un comité o grupo de gestión, te recomiendo el líder o encargado de cada proceso o área, con la finalidad de que te reunas con ellos de manera periódica y puedas enterarte de lo que sucede en cada departamento, y particularmente las oportunidades de mejora que surgen. Aquí el objetivo, no es que tu personal te diga que ha salido mal, y tu les suministres solución a cada cosa, todo lo contrario: El líder de cada proceso, deberá comunicar impases, contratiempos, cuellos de botella que se han presentado, cuáles han sido sus causas, y cómo las pretende solucionar. Tu labor, es la de evaluar si la solución propuesta esta alineada con los objetivos de la institución, y con los objetivos del departamento en cuestión. Una vez, tu equipo de trabajo aprenda cuales son las desiciones correctas para cada situación, se podrán aumentar o dilatar un poco los periodos de socialización de novedades.

¿Por que es importante realizar este feedback?: Es relevante porque debes entrenar a tu equipo de trabajo para que tome soluciones rápidas y acertadas, ya que tu tiempo de actividades laborales no puede estar ocupado en dar solución a temas repetitivos y operativos, los cuales siempre se van a presentar.

- 4. Define Tareas de Reporte Mensual por Área:** necesitas tener la visión completa de lo que sucede en la Institución, por lo tanto debes solicitar a cada departamento o área, que te suministre datos actualizados y consolidados de lo que ha sucedido en un periodo de no mayor a 25 dias, es decir, no permitas, que se acumulen las situaciones pendientes, quejas, solicitudes, ni un mes, debes saber en tiempo real, todo lo que sucede en las diferentes áreas de la Institución. Estos informes no deben ser complejos, ni con 10 indicadores de gestión cada uno. Simplemente solicita el 25 de cada mes, el reporte de nuevos estudiantes al Departamento de ventas, el reporte de cartera

vencida al Departamento de Contabilidad, el reporte de deserción al Departamento Académico, el reporte de labores administrativas pendientes, y el reporte de solicitudes de Emisión de Certificados (Te recuerdo que este punto es álgido, de no controlarse se convierte en una fuga para la venta de Certificados Falsos). Debes de prestar especial atención al departamento que emite, firma y entrega dichos certificados.

Liliana Diez – By INCECAD.