

Diseño y desarrollo de Programas de Inducción para el Sector Público

SERVICIOCIVIL



Temario



1

Descripción general del curso

2

La importancia de la inducción

3

Objetivos de la inducción

4

Tipos de inducción

5

Algunas herramientas útiles

1

Descripción general del curso



Diseño y desarrollo de Programas de Inducción para el Sector Público

GESTIÓN Y DESARROLLO
DE PERSONAS

Objetivo:

Integrar a las personas a la organización de manera rápida y eficaz, proporcionando la información esencial para un desempeño alineado con los objetivos y valores institucionales.

**CAM
PUS**
SERVICIO CIVIL

Formando
Servidoras y
Servidores
Públicos

Perfil de Participantes:

Jefaturas de gestión de personas, funcionarios y funcionarias que se desempeñan en áreas de gestión de personas de los servicios públicos, encargados y profesionales de unidades de capacitación; jefaturas de tercer nivel jerárquico; funcionarios y funcionarias que cumplan roles de tutoría en procesos de inducción.

Contenidos:

Módulo 1: Encendiendo el compromiso: la importancia de diseñar programas de inducción.

Módulo 2: Objetivos y tipos de inducción.

Módulo 3: Herramientas para una inducción fructífera.



Duración: 10 Horas Cronológicas



Modalidad: Online asincrónico.



Criterio de Aprobación: 70% de respuestas correctas en evaluación final.

<https://campus.serviciocivil.cl>

SERVICIO CIVIL

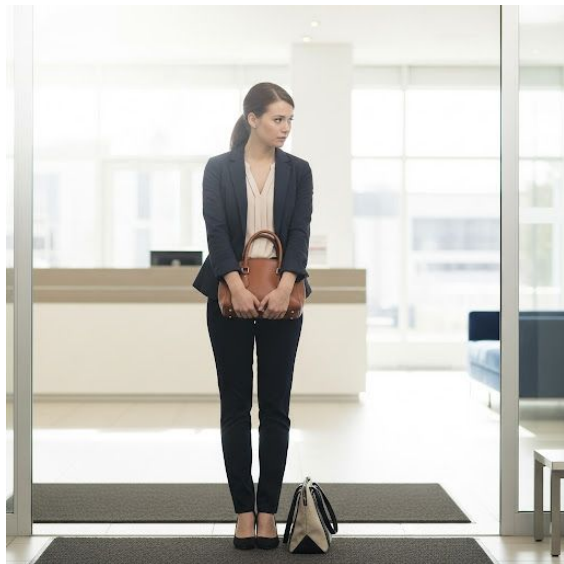


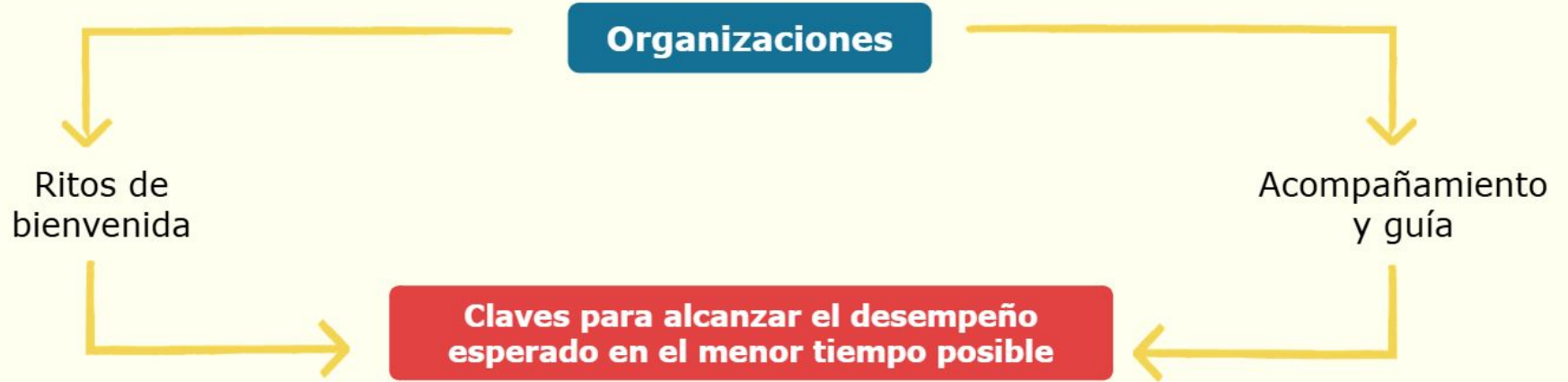
2

La importancia de la inducción



Lo mismo ocurre en el ámbito laboral





Una recepción y acompañamiento planificado, pueden tener **impactos muy significativo.**



➤ **Adaptación**

➤ **Decisión de permanencia**

¿Qué es la inducción?



- ❖ Es una **herramienta de gestión** que apunta a **integrar de manera planificada** a las personas **a una organización** o a un **nuevo rol** dentro de ella
- ❖ Busca contribuir a un ajuste entre **persona-puesto-organización**, a través de acciones deliberadas tendientes a apoyar a las nuevas personas en su integración a la **cultura organizacional**.
- ❖ Es un proceso que además de entregar una **visión global** de la organización, sus **proyectos** y dar **calidez al ingreso**, involucra el inicio de la interiorización en los **valores institucionales**, conocer las prácticas predominantes y los comportamientos acordes a las expectativas de un sistema social estable.
- ❖ Implica el desafío de incorporar e integrar a un nuevo funcionario o funcionaria a una cultura colectiva que determina la manera de actuar.



Beneficios de la inducción



- ❖ Atender adecuadamente la forma en la que se **insertan y se adaptan** las personas en una organización.
- ❖ Incorporar de manera más efectiva a las personas a sus nuevas **funciones, contexto y grupo humano** de trabajo.
- ❖ Favorecer el **vínculo psicológico** entre las personas y la institución, esto es, entre las expectativas del servicio y las que las personas tienen respecto a su desarrollo en el mismo.
- ❖ Contribuir al logro de los **resultados de desempeño** del nuevo funcionario o funcionaria.
- ❖ Posibilitar que las personas **se sientan parte** y se identifiquen con la institución.
- ❖ Facilitar y direccionar las potencialidades de las personas hacia los **objetivos institucionales**.
- ❖ Facilitar que la persona demuestre en el corto plazo resultados en su propio desempeño y en **su aporte** a la consecución de los resultados de la institución.



2

Objetivos de la inducción

Objetivos de la inducción



afectos



AFFECTOS



A	ALINEAR AL ROL	Vincular las expectativas y responsabilidades de las personas inducidas con los objetivos estratégicos de la organización , garantizando que su trabajo contribuya de manera significativa al éxito colectivo. Este objetivo es crucial para que el nuevo trabajador o trabajadora comprenda cómo su trabajo contribuye directamente a los objetivos más amplios de la organización. Al alinear las expectativas individuales con las estratégicas, se fomenta un sentido de propósito y se mejora la productividad.
F	FIDELIZAR	Cultivar un sentido de lealtad a largo plazo en las personas inducidas , creando un ambiente de trabajo atractivo y oportunidades de crecimiento profesional. La fidelización busca crear un vínculo emocional y profesional entre trabajadores y organización. Al generar un ambiente de trabajo positivo y oportunidades de desarrollo, se aumenta la probabilidad de que las personas se queden a largo plazo.
E	ENTRENAR	La capacitación inicial es esencial para que las personas inducidas adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Un buen entrenamiento también facilita la adaptación a la cultura organizacional. Se trata de equipar al nuevo trabajador o trabajadora con las habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva, facilitando su adaptación al entorno laboral.
C	COMPROMETER	El compromiso se refiere a generar un sentido de pertenencia entre las personas y la organización . Al fomentar un compromiso activo con el quehacer organizacional, se motiva a la persona inducida a contribuir al éxito de la institución. Fomentar un sentimiento de pertenencia y conexión con la organización, promoviendo valores compartidos y una cultura de colaboración.
T	TRANSMITIR	Transmitir la cultura organizacional, los valores y las normas de la institución al nuevo trabajador o trabajadora. Se trata de aquellos valores y normas culturales, muchas veces no escritas pero que forman parte del acervo organizacional.
O	ORIENTAR	La orientación proporciona a las personas participantes de la inducción una visión general de la organización. Este proceso ayuda a que las personas se sientan más seguras y cómodas en su nuevo entorno. Guiar a las personas que se integran a través de las estructuras, infraestructura y procesos de la organización, brindándole un marco de referencia claro para su desempeño.
S	SOCIALIZAR	La socialización es clave para que el nuevo trabajador o trabajadora se integre al equipo de trabajo . Al establecer relaciones interpersonales positivas, se facilita la colaboración y se mejora el clima laboral. Facilitar la integración en el equipo de trabajo y la organización en general, fomentando relaciones interpersonales positivas y una red de apoyo.

3

Tipos de inducción

- **Según su procedencia:** personas que ingresan a la administración desde el sector privado; personas que ingresan al servicio desde otras instituciones públicas; personas que asumen nuevas funciones dentro de la propia organización; personas que se reincorporan a la institución después de ausencia prolongada.
- **Según nivel jerárquico que asume:** Directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.
- **Según desempeños con brechas:** Debe además considerarse que la inducción constituye una potente herramienta para realinear desempeños deficitarios –reinducción–, cuando se detecta que ello obedece a pérdida del sentido de misión, desalineamiento con las definiciones estratégicas institucionales, entre otras.



Las actividades y la extensión del proceso **variará dependiendo del perfil** de las personas inducidas.





PROCEDENCIA	CONTENIDO
Desde una organización privada, por primera vez al sector público	Programa de alta profundidad en materias referentes al funcionamiento del Estado, la administración pública, el servicio y su cultura organizacional.
Desde otra organización pública, pero regida por distintas normativas	Programa de alta profundidad en materias referidas al servicio y su cultura organizacional. Considera elementos normativos específicos del sector.
Desde la misma organización a un nuevo cargo	Programa de alta profundidad en las materias referentes al funcionamiento del nuevo cargo que asume y su equipo de trabajo.
Reinducción por ausencia prolongada	Programa de actualización de definiciones estratégicas, prioridades y eventuales ajustes de la organización.
Reinducción por desempeño (desalineamiento estratégico)	Programa de reforzamiento de las definiciones estratégicas institucionales y las cadenas de valor en que participa la persona.

4

Algunas herramientas útiles

Roles sugeridos en la inducción



La inducción **no es responsabilidad exclusiva del Área de Gestión de Personas**.

- **Jefatura superior de servicio:** Brindar el respaldo para que la inducción sea valorada y priorizada al interior de la organización (recursos humanos, financieros y materiales, y su propia participación) Algunos programas de inducción culminan con actividades en que participa la máxima jefatura, lo que no sólo constituye un valor dado el liderazgo que posee, sino también potencia el mensaje respecto al valor que tiene la persona para la organización y sus directivos.
- **Jefatura directa:** Garantizar que la persona podrá participar efectivamente del programa de inducción, generando las condiciones necesarias para ello. Debe escoger un/a agente inductor/a que asegure una adecuada supervisión, seguimiento y orientación del nuevo funcionario. Debe entregar al nuevo funcionario o funcionaria una descripción clara de las tareas que debe desempeñar, clarificar sus funciones de acuerdo con el perfil y contextualizar con la estrategia institucional, suministrando toda la información técnica acerca de cómo realizarlas, siendo el responsable de retroalimentar a la persona inducida al final del proceso.
- **Área de Gestión de Personas:** Responsabilidad del proceso general (coordinar y monitorear). Debe controlar la efectiva participación de las personas. Debe coordinar una evaluación periódica de la política y los programas de inducción institucionales, y realizar las acciones de inducción específica que le correspondan en cada caso (informar políticas de la organización en materia de gestión de personas, programas de desarrollo para adquirir conocimientos y habilidades, deberes y derechos, familiarizarse con la estructura de la organización, beneficios del Servicio de Bienestar, entre otros).
- **Agente inductor o inductora, mentor/mentora o buddy:** Se sugiere la designación de una persona que actúe como inductora o tutora directa, que puede ser un par de la persona inducida, o bien otra persona de la organización reconocida por ser confiable y experimentada, que pueda responder preguntas sobre la organización y mantenerse cerca durante el periodo inicial. Su rol fundamental es facilitar la interrelación de la persona con su equipo de trabajo directo y con las otras áreas.
- **Facilitadores y facilitadoras:** Todos y todas quienes integran la organización deben facilitar el proceso de adaptación de quienes se integran, reintegran o asumen nuevos cargos. Se requiere un compromiso institucional completo, que valore la inducción y acoja favorablemente a quienes son inducidos e inducidas.

Plan de inducción sugerido



Previo a la llegada. Esta fase consiste en planificar la llegada de las personas a la organización, de modo de asegurar que todo aquello que se ha diseñado funcione sin contratiempos. Incluye, adicionalmente, acciones susceptibles de ser realizadas previo al día 1.

- Personalización: Adaptar el material de consulta y la comunicación previa según el perfil del nuevo empleado y el puesto que ocupará. Enviar material de consulta para revisión, enviar correo recordando la fecha de incorporación, y manifestando que la organización le está esperando con entusiasmo.
- Seguimiento: Realizar un seguimiento de la apertura de los correos y la interacción con el material enviado para evaluar el nivel de interés y resolver dudas anticipadamente.
- Mentoría temprana: Asignar mentor/a o buddy para que pueda resolver preguntas preliminares y reforzar conexión con la institución. A su vez, podrá realizar llamadas telefónicas o reuniones virtuales previas a la fecha de incorporación, para resolver dudas emergentes, reiterar la alegría institucional por su llegada, entre otros.

Esta fase también permite chequear que se encuentran operativos aspectos tales como el espacio físico de la persona, correo electrónico, equipos computacionales, teléfonos, credenciales, entre otros aspectos. También, avanzadas las gestiones administrativas que permitan cumplir oportunamente con aspectos tales como el registro de asistencia, pago de remuneraciones, entre otros.

Plan de inducción sugerido



El día de llegada. Aquí aplican tanto los aspectos básicos de una buena bienvenida, tales como designar quién recibirá a la persona que se incorpora. También, cuáles serán las primeras actividades en las que se contempla su participación, y la presentación de la agenda de inducción que se implementará.

- Crear un primer día que sea una experiencia memorable: Crear una experiencia de bienvenida inolvidable, por ejemplo, con un mensaje de bienvenida de parte del equipo directivo, o con testimonios de las personas a quienes dirige su quehacer la organización. Resulta fundamental conectar desde el comienzo a la persona con el sentido de propósito o de misión institucional.
- Kit de bienvenida digital: Además del kit físico, ofrecer un kit de bienvenida digital con acceso a recursos en línea, como videos introductorios, manuales y guías de estilo.

Integración social: Organizar actividades informales para que el nuevo empleado se relaje y conozca a sus compañeros en un ambiente distendido.

Resulta importante coordinar con el equipo al que se incorpora la personas las eventuales actividades propias que se contemplan, tales como desayuno o reunión de bienvenida, de modo que sea parte del proceso inductivo y no se produzcan conflictos de agenda.

Plan de inducción sugerido



Implementación del resto del plan de inducción. Si bien el plan inicia con la fase previa, es a partir de la llegada de la persona que comienza el proceso propiamente tal. Es aquí cuando se desarrollan las distintas actividades contempladas, tanto respecto a información clave sobre la institución respecto a estructura, estrategias y procesos, como aquellas específicamente orientadas al cargo, con actividades para clarificar tareas, responsabilidades, funciones y metas esperadas.

Evaluación y seguimiento. Es importante señalar que todo programa de inducción debe contar con una fase de evaluación dirigida por el equipo de gestión de personas a los funcionarios que hayan sido sometidos al proceso formal de inducción, en la lógica de mejora continua, de modo de obtener información significativa a través de entrevistas o cuestionarios, para monitorear si los objetivos se están logrando y realizar las adecuaciones pertinentes. Algunas consideraciones a este respecto:

- Flexibilidad: Adaptar el plan de inducción a las necesidades individuales de cada nueva persona y a los cambios en el entorno laboral.
- Evaluación continua: Realizar evaluaciones periódicas para medir el progreso y ajustar el plan de inducción si es necesario.
- Feedback constante: Proporcionar feedback constructivo y oportuno a la persona inducida para ayudarla a mejorar su desempeño y sentirse valorada/o dentro de la institución.
- Desarrollo a largo plazo: Integrar el plan de inducción con los planes de desarrollo profesional a largo plazo.

Tres conceptos finales claves



Diseño y desarrollo de Programas de Inducción para el Sector Público

SERVICIOCIVIL

