

---

# Informe Final



Consultoría para el Desarrollo del Programa de Lumni Coaching en Chile

Robin Melina Kinsman

Productos • Proyecto BID ATN/ME 10680 - RG • Coaching y Tutoriales

23 de abril de 2010

---

# Informe Final



Una recapitulación de los mayores hechos y logros en el diseño de un programa de coaching para los financiados de los contratos de capital humano Lumni.

## INVESTING IN TALENT

*by knowing your career anchor*

**Edward Schein's Career Anchors**

Seguridad/estabilidad	competencia técnica/funcional
general managerial competence	entrepreneurial creativity
lifestyle	autonomy/independence
service/dedication to a cause	pure challenge

**Identidad Códigos de Holanda**

empresarial: Datos, financiero/administrativo, mecánico/realista, Cosas, investigador/científico, Ideas, creativo, social, Personas

**Lumni Coaching nace de Lumni como un resultado natural de los incentivos incorporados en el modelo de financiamiento a la educación superior.**

El proyecto de coaching para Lumni diseñado por Robin Melina Kinsman, junto con Felipe Lozano de Lumni Research y Lili Cavanzo, Gerente de Operaciones, contempla una estructura de conocimiento intensivo con lo cual Lumni obtiene las herramientas para poder acercarse a los alumnos durante todo el ciclo de vida contractual.

El diseño del programa de Lumni Coaching, sin embargo, es flexible, fácil de usar, y sensible al desarrollo continuo, con los consecuentes cambios constantes de las necesidades de sus dos clientes - la organización Lumni y el grupo de alumnos financiados.

El Programa de Lumni Coaching apunta hacia la entrega de conocimientos bajo un esquema abierto, permitiendo la incorporación continua de aportes desde estas dos audiencias. Así representa más que un programa un verdadero sistema de aprendizaje para la construcción de un capital de conocimiento sobre el desarrollo personal y profesional de los alumnos financiados. A continuación hay una descripción del proyecto de Lumni Coaching, organizado de la siguiente forma:

1. Se presenta una descripción breve de los productos del proyecto, incluyendo los puntos a destacar de cada uno de ellos.

- II. Se presentan ciertos elementos de cada producto que han sido implementados inicialmente, los cuales forman los pilares de una estructura sólida de aprendizaje.
- III. Se concluye con recomendaciones generales.

## **I. Los Productos del Proyecto de Lumni Coaching**

**A. Definición** del Documento #1: Elaboración de talleres de tutoría para alumnos desempleados y consecuentes manuales de aplicación y documento especificando los alcances de las tutorías.

**Descripción:** Se elaboran 5 Talleres, estableciendo el alcance del programa de Coaching en temas de desarrollo personal y profesional a fin de reforzar el logro de las metas más importantes, que son la titulación académica y la inserción laboral.

### **Puntos a destacar:**

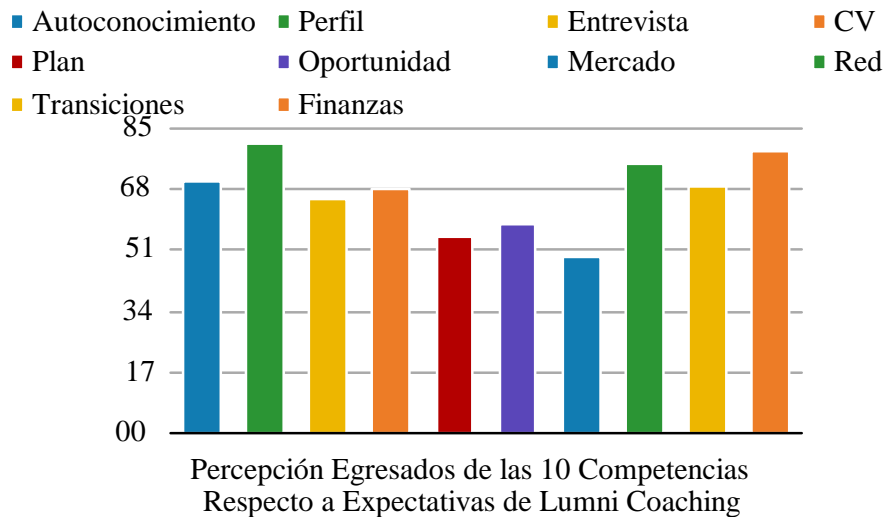
- Se introducen instrumentos de coaching, que son modelos conceptuales, para delimitar el campo de acción de Lumni Coaching con los financiados y organizar el conocimiento obtenida como resultado de las actividades del programa.
- Los modelos son incorporados en los anexos de cada taller, y sirven como una actividad y una herramienta de información a la vez. De esta manera, los talleres son un “focus group” extendido en el tiempo que permita mejorar la administración de las carreras tanto por los alumnos mismos, como por Lumni.

**B. Definición** del Documento #2: Primer avance de investigación sobre las competencias mas relevantes, que incluya la utilización de herramientas de levantamiento de información.

**Descripción:** Se hizo una revisión de literatura en el campo del desarrollo de la carrera, y en base de esa se construyó una encuesta que luego es mandada a los entonces 80 alumnos y egresados financiados de Lumni, consiguiendo 38 respuestas.

### **Puntos a destacar:**

- El área en que indicaron los participantes sentir mas débil (menos de 50 puntos) fue el denominado “Mercado” lo cual se refiere a conocimiento sobre el mercado laboral. De esta manera, el aporte de Lumni Research a los procesos de Coaching es lograr que sea un programa diferenciado por aportar el conocimiento sobre el mercado. INCLUYE ALGO DE WHAT COLOR IS YOUR PARACHUTE? ACA.



**C. Definición** del Documento #3: Redacción de un perfil del tutor y manuales de actividad de tutoría.

**Descripción:** Define las características de la persona que gestiona y desarrolla el programa de coaching en base a conocimientos en el área de aprendizaje, coaching, y redes de medios sociales.

**Puntos a Destacar:**

- Se define la gestión de varias instancias o contextos en que se logren los propósitos de Lumni Coaching, con lo cual no son solamente los talleres como sesiones formales de aprendizaje que cobran importancia, si no también las interacciones por ambientes no estructuradas, como es Facebook, son las modalidades de e-learning, y también son las redes de contactos que se generen espontáneamente en una comunidad bien lograda. Estas instancias también deben ser administradas hábilmente por la Encargada.
- Se introduce la gestión de personas e información por medio de los medios sociales, definiendo un área estratégico de manejo por la Encargada de Coaching.

**D. Definición del Documento #4:** La tarea fue de formar un diseño general de un Programa de Coaching para Lumni que incorporara la modalidad de talleres en un sistema mayor de conocimientos claves; el sistema debió definirse como manejable y adaptable a las distintas necesidades de los fondos en cada país, y con una estructura que permitiera la escalabilidad sin mermar la calidad.

**Descripción:** El sistema creado permite adecuar los contenidos a cada Fondo, incorporando la flexibilidad en métodos de entrega contemplados y temas específicos dentro de la estructura general de Conocimientos Claves.

### Puntos a Destacar:

- El Programa de Lumni Coaching esta basada en una mirada de coaching intensiva de las personas, elaborando para ella un programa en base de 7 áreas de competencias principales, pero a la vez que adaptable y escalable para poder aplicarlo según una proyección de crecimiento de Lumni.
- Una innovación es la división del ciclo de vida contractual de los alumnos en distintas etapas, permitiendo adecuar los recursos y programas a las necesidades cambiantes de los financiados bajo un mismo esquema de 7 competencias principales.
- Otra introducción útil es la de un cuestionario de diagnóstico en colaboración con Lumni Research para utilizar en el etapa Post-Selección y que tenga la función de primero entender bien el grupo de alumnos dentro de cada Fondo, y luego de adecuar los recursos y contenidos a las necesidades antes de comenzar.
- Se estableció la necesidad de abrir el proceso de Coaching con los alumnos financiados una vez que son seleccionados. De esta manera, se estructura el encuentro y comienzo de los procesos de Coaching, llevando lo implícito en cuanto a las expectativas de comportamiento financiero a lo explícito dentro de una relación de formación y apoyo hacia los alumnos. Esto logra cambiar los principales instancias de comunicación de Lumni desde la cobranza hacia el Coaching, con un resultado esperado en la percepción de los alumnos financiados del rol de Lumni.
- Se cotizó la incorporación de una plataforma de e-learning como manera de gestionar un programa a escala de muy bajo costo.

**Tabla de Áreas de Competencias Durante Cada Etapa del Ciclo de Vida Contractual:**

Áreas de Competencias	Alumno	Transición	Trabajando #1	Trabajando #2
Quien Soy Yo	QSY	QSY	QSY	QSY
Comunicación	escuchar/ organizar/clarar	CY y Entrevista	Oratorio	Organizacional
Definición/Logro de Metas	Mi Vocación	Plan de Avance	Gestión de Proyectos	Liderazgo e Influencia
Manejo de Tiempo, Imagen, Mi Yo	hábitos en estudio/personal	Perfil, Industria, Oportunidad	Extracurriculares	Red de Lumni
Búsqueda de Éxito y Equilibrio	hobbies, deportes, redes	La Carrera y Sus Logros	Bienestar	Work/Life
Sustentabilidad y Finanzas	mecanismos para ahorro etc	Mas Capacitación	Manejo Finanzas	Club de Inversionistas
Transiciones y Cambios	familia, amistades, amores	Redes, Investigación	Próximos Pasos	Devolviendo: I+I

**E. Definición** del Documento #5: Crear métodos de evaluación y seguimiento para cada currículo/programa de coaching diseñado en los entregables anteriores.

**Descripción:** De acuerdo al concepto de un sistema de aprendizaje abierto, fue necesario incorporar en cada instancia distintas herramientas de evaluación y seguimiento.

**Puntos a destacar:**

- Cada etapa tiene su correspondiente medición de la efectividad, incorporando también su registro como práctica metódica para entonces establecer la constante actualización de los archivos de información sobre los alumnos y profesionales de Lumni, lo cual sirva para mejorar los procesos y administrar en forma más directa el talento.
- Los instrumentos de evaluación para cada etapa incluyen las Actas sobre las reuniones; una encuesta sobre las competencias de empleabilidad; registro de actividad en Facebook y comunicación con Lumni; reporte de notas cada semestre; participación en los talleres; número de deserciones comparados con años anteriores; tiempo de ingreso en el mercado laboral comparado con el estándar; pagos de cuotas; inscripción en el programa de voluntarios mentores después de egreso; otros.

**F. Definición** del Documento #6: Descripción de la Red de Coaches - voluntarios para realizar las actividades de coaching en Chile.

**Descripción:** Se incorpora como trabajo continuo de Lumni Coaching el de formar una red de Coaches, o personas que estén dispuestas a involucrarse de diversas maneras en la formación de jóvenes. El modelo de Lumni conduce a la integración de personas agradecidas, en el caso de los egresados de los contratos Lumni, o personas idealistas con dotes de liderazgo. Es necesario estructurar las instancias de influencia para beneficio tanto de los financiados como de los voluntarios de manera que Lumni sea fortalecida en sus procesos de Coaching.

**Puntos a destacar:**

- Se creó Lumni Student Network, de los egresados, y se eligió un Presidente para ayudar convocar a los mentores entre los financiados egresados de los contratos Lumni.
- Hay grupos con afines similares que ya se han inscrito en programa de Lumni Coaching como voluntarios, mencionando a Santiago Toastmasters en particular.
- El tema de RSE indica que Lumni pueda trabajar con empresas en dos frentes: de los que serían inversionistas, y los que serían voluntarios en el programa de Coaching.

## II. Implementación Inicial

- A. Etapa Post-Selección - Uso del sistema de diagnóstico y división en Etapas - Se agruparon los alumnos del Fondo Pie de Monte en Chile según las etapas definidas por el Programa de Coaching, y se estructuraron los programas iniciales de talleres según las definiciones y necesidades conocidas por la aplicación del Diagnóstico de Gestión.
- B. Etapa Alumnos - Se llevó la Encuesta sobre Competencias de la Empleabilidad a ser un instrumento para levantar conciencia de los alumnos y de los coach sobre áreas a desarrollar para la carrera dejando así un registro de conocimiento inicial. Es de esperar que en Colombia, donde fue mejorado la presentación y uso del instrumento, puedan realizar un seguimiento mas riguroso respecto al efecto del programa de coaching. Una Red de Coaches se presenta con mucho interés en compartir conocimiento y apoyo a los alumnos de esta etapa bajo el esquema general de Lumni Coaching.
- C. Etapa Transición – Se presentaron dos modelos a fin de equipar a los alumnos en los inicios del desarrollo de la carrera. Se contempla aplicar nuevamente la Encuesta sobre Competencias de Empleabilidad para conocer el resultado directo de las intervenciones de Lumni. En Pie de Monte, el material de Lumni Research sobre tasas de empleabilidad y salarios impactó mucho en el taller.
- D. Etapa Trabajando - Se incorporó el uso de Twitter, LinkedIn, y Facebook Fan Page para aportar directamente al desarrollo profesional de las personas que tengan contratos Lumni. El Red de Coaches también aporta mas comunidad de contactos, abriendo la posibilidad de participar en Santiago Toastmasters por ejemplo, para seguir creciendo y para construir una cultura de integridad para los pagos.
- E. Etapa Trabajando/Desempleados – Se creyó el Taller Paracaídas que se utilizó con tres personas para fortalecer las posibilidades de reinserción. Con dos de los tres, se abrieron contactos directos para entrevistas sin tener resultados todavía. Las personas apoyadas por el sistema Paracaídas (taller, mas 1 email por semana, asesoría en CV y LinkedIn) expresaron el valor de la intervención en su ánimo.
- F. Etapa Egreso del Contrato – Se convocó una junta de Lumni Student Network, en donde llegaron 4 personas egresados del sistema mas 1 líder elegido que todavía paga sus cuotas (Francisco Cibotti). Gran interés en el apoyo de sus propios carreras y desarrollo profesional, se vió que es una oportunidad de seguir agregando valor al proceso cultivando el liderazgo de aquellos que luego son mentores a otros. Hay dos procesos de mentoría en este momento.
- G. Construcción de Red de Coaches – Hay alrededor de 10 personas que esperan ser incorporadas en forma estructurada al Programa de Lumni Coaching posterior a una charla de Robin Melina Kinsman invitando a participar a los miembros de Santiago Toastmasters.

### **III. Recomendaciones**

- A. La información obtenida de Lumni Coaching forma parte de los activos intangibles de Lumni, y debe ser trabajada en colaboración con Lumni Research y Lumni Contabilidad.
- B. Los medios sociales y las plataformas de e-learning deben ser el próximo área de desarrollo en cuanto a facilitar la comunicación y trasmisión de conocimientos para lograr un sistema de aprendizaje interactivo y dinámico a los cambios globales.
- C. Los intereses de los alumnos financiados representan intereses de la sociedad en general, y Lumni Coaching podrá aprovechar de ampliar su alcance a fin de fortalecer la marca de Lumni en este aspecto.
- D. Se debe centralizar la operación del programa de Coaching y luego capacitar a Lumni en los cuatro países con los conocimientos sugeridos de Lumni Coaching Chile por medio del presente documento, a fin de invitarlos a mejorar y ampliar el material disponible y crear así una biblioteca de información utilizable y una excelencia en una aplicación sistemática de Coaching a los alumnos y profesionales de Lumni, creando juntos la definición estandarizada de resultados a obtener por medio del Programa de Lumni Coaching.