

runa

MATERIAL DE CAPACITACIÓN

Manual de onboarding

ONBOARDING



INTRODUCCIÓN

Al sumar a un nuevo miembro dentro de los equipos de trabajo de una compañía es esencial llevar a cabo un proceso de integración para darle la bienvenida. Este proceso debe ser lo suficientemente completo para que la persona conozca todos los elementos relacionados con su puesto y que se incorpore a las filas de trabajo de una empresa de manera natural.

Con este manual aprenderás cómo los procesos onboarding pueden auxiliarte en el diseño de estas estrategias de integración. Además, trabajarás con algunos conceptos relevantes y descubrirás algunos consejos que te ayudarán a aplicarlo en tu bienvenida a los nuevos talentos de tu empresa.

PROCESO DE ONBOARDING

El proceso onboarding, popularmente conocido sólo como onboarding, hace referencia al conjunto de prácticas y estrategias que implementa una empresa para integrar a un nuevo empleado en su equipo de trabajo. El concepto «onboarding» alude en español al acto de abordar. Con este término se sugiere que cuando una persona es contratada por una organización debe subirse a bordo de la compañía y permanecer en ella. El onboarding ha demostrado su eficacia para aumentar la lealtad, pues más del 60% de los trabajadores que pasan por estos procesos permanecen más de tres años en las filas de la empresa receptora (1).

Incluso, hay estudios que demuestran que 93 % de los profesionales dicen que la experiencia de onboarding es crucial para mantenerse en las filas de una organización.(2)

Con este proceso el trabajador adopta los métodos de trabajo de la compañía, se familiariza con los valores de la organización y conoce a todos los compañeros laborales con los que interactuará durante su permanencia.

- 1 Acceder con los datos de identificación a la opción “Buzón Tributario”
- 2 Llenar el formulario de medios de contacto (teléfono celular y correo electrónico)
- 3 Confirmar los medios de contacto (el SAT envía un vínculo al buzón de correo electrónico y al teléfono celular que ha sido registrado, con el fin de validar que la información es verídica)
- 4 Capturar los códigos de activación recibidos

Características del onboarding

Un onboarding no contempla únicamente la inducción del trabajador en materia laboral. También involucra una integración mucho más profunda que se refleja en algunas características exclusivas de este proceso:

1 Implica una integración en la cultura empresarial

Si bien durante mucho tiempo las empresas han diseñado programas de inducción con el fin de preparar a los trabajadores para desempeñar su puesto a la brevedad posible, existen otros aspectos que un empleado debe conocer antes de comenzar operaciones, como la visión, misión y filosofía de la compañía.

Cerca de la mitad de los candidatos laborales afirma que la cultura de una empresa es fundamental para asegurar su permanencia en la compañía, por lo que infundir los valores de la organización es clave para lograr una buena integración (3).

A pesar de que estos elementos pueden parecer superfluos, en realidad son determinantes para aumentar la lealtad a la empresa y crear un sentimiento de pertenencia. Los trabajadores que asumen la cultura empresarial y adoptan sus objetivos y metas tenderán a remar en la misma dirección y a sentirse parte de un equipo

2 Es un proceso de larga duración

En contraposición a los modelos de inducción e integración (que deben ser breves, concisos y rápidos), los procesos onboarding requieren mayor paciencia y tiempo. Esto se debe a que los empleados deben completar una larga curva de aprendizaje que les permita llevar a cabo sus tareas de manera precisa y eficiente. Ten en cuenta que integrarse a un nuevo empleo implica la adaptación de los trabajadores a un nuevo ambiente, por lo que no debes presionarlos para lograrlo.

3 Requiere un esfuerzo colectivo

El onboarding no comienza en el momento en que el personal es contratado. Por el contrario, comprende un amplio número de pasos que van desde el proceso de selección hasta el instante en que el trabajador empieza sus labores. En algunos casos los procesos de integración pueden llevar varias semanas o hasta meses.

Para cumplir con este objetivo se requiere la colaboración de líderes y equipos de trabajo del área de finanzas, recursos humanos, logística y todos aquellos que formen parte de la empresa. Recuerda que la persona debe sentirse bienvenida en la compañía y no sólo en un equipo de trabajo o departamento.

4 Están diseñados a la medida del nuevo empleado

Muchos procesos de inducción tradicionales se basan en el uso de manuales prediseñados, en los que se ofrece una breve descripción de la empresa y a continuación se presenta un instructivo de operaciones a realizar por el trabajador en su nuevo puesto. Por fortuna, el onboarding tiene una perspectiva mucho más humana y considera que quien se integra es una persona y no una máquina (4).

Cada proceso onboarding precisa del acompañamiento de uno o más capacitadores que resuelvan dudas, enseñen procesos y creen una relación de confianza y seguridad con el trabajador. Esto implica que cada proceso es diferente y que debe responder a las habilidades del empleado, a la realidad de la compañía y a la dinámica de trabajo actual de los trabajadores a un nuevo ambiente, por lo que no debes presionarlos para lograrlo.

5 Es una práctica centrada en el ganar-ganar

Los clásicos procesos de inducción tienen un único objetivo: capacitar a la persona para ser útil a la empresa. Los de onboarding, por el contrario, parten de que es necesario hacer sentir cómodo al colaborador dentro de la compañía y hacer disfrutable su experiencia laboral.

El onboarding es un buen potenciador de la motivación y un índice positivo en la productividad de los trabajadores. De este modo, todos ganan. La empresa obtiene un trabajador eficiente y el empleado satisface sus necesidades profesionales, económicas y de salud mental en el trabajo.

6 Su gestión depende del área de Recursos Humanos

Si bien el onboarding requiere la colaboración de todos los miembros de los equipos de trabajo y de sus líderes empresariales, la responsabilidad de estos procesos recae en el área de Recursos Humanos.

Este departamento es quien debe diseñar los planes de integración y ofrecer el acompañamiento pertinente al talento humano que se integra. Su tarea debe comenzar desde el proceso de selección y continuar incluso después de que el trabajador haya concluido su integración. Estos pasos son conocidos como el «pre-onboarding» y el «post-onboarding».

A continuación, conocerás más sobre ellos.

PARTES DEL ONBOARDING

El proceso pre-onboarding hace referencia a todos los pasos que lleva a cabo una empresa antes de la integración efectiva del nuevo empleado. Este proceso involucra los esfuerzos derivados de la contratación de talentos y de preparación del material necesario para comenzar con el proceso onboarding.

Como tal, es responsabilidad del departamento de recursos humanos, pues es quien mantiene mayor contacto con candidatos y quien debe gestionar la bienvenida de los mismos a la empresa.

3

Preparar todo lo necesario para la integración

Los responsables del área de recursos humanos deben gestionar los insumos, recursos y materiales necesarios para comenzar el proceso. Esto implica designar un lugar de trabajo, proveer las herramientas laborales o incluso tener listo el uniforme del empleado.

1

Recopilar documentación y datos

Recuerda reunir información sobre el sueldo, modalidad de contratación y datos de contacto del empleado. Esto es necesario para resolver sus dudas y canalizarlo con los departamentos que sea pertinente.

2

Ofrecer preparación al empleado

Para esto puedes hacerle llegar un manual general de operaciones o una guía sencilla sobre la historia, objetivos y valores de la compañía. Algunas empresas comparten videos o documentos a fin de que el empleado esté listo para su bienvenida.

4

Gestionar agendas y calendarios

Para dar la bienvenida al trabajador es importante notificar a los líderes empresariales de la nueva integración. El responsable del diseño del programa onboarding debe planificar las actividades y acordar la modalidad de participación de cada colaborador en la integración.

5

Informar al empleado el proceso

Una vez que todo lo anterior ha sido cubierto, es momento de avisar al empleado sobre el inicio de sus actividades. Es importante notificarle la fecha y hora en la que será recibido, así como el nombre de quien lo acompañará en el proceso y el lugar de la cita.

Llevar a cabo un proceso onboarding

Ahora que sabes qué es un proceso onboarding y que has preparado todo lo necesario para dar la bienvenida al nuevo empleado, ha llegado la hora de comenzar su integración. Existen dos etapas fundamentales que debes considerar a la hora de planificar tu estrategia: el primer día de trabajo y la primera semana de labores.

5 consejos para el primer día de trabajo

Ahora que sabes qué es un proceso onboarding y que has preparado todo lo necesario para dar la bienvenida al nuevo empleado, ha llegado la hora de comenzar su integración. Existen dos etapas fundamentales que debes considerar a la hora de planificar tu estrategia: el primer día de trabajo y la primera semana de labores.

A continuación, te daremos algunos consejos para que ofrezcas la mejor experiencia al empleado y lo cautives con la vida de tu empresa.

Mantén activo al nuevo integrante

Diseñar un programa de actividades continuas es un buen recurso para mantener motivado al nuevo empleado. Esto lo mantendrá a la expectativa y ayudará a generar interés en las dinámicas de la empresa. Estas actividades deberán ser sencillas para no excederte y agotar sus energías durante el primer día.

Preséntalo con el equipo

Todo nuevo colaborador debe sentirse bienvenido por el equipo con el que laborará. La presentación puede llevarse a cabo mediante un anuncio general o un formato personal. Introdúcelo con los líderes de departamento y especialmente con los colaboradores con los que trabajará de manera más cercana.

Organiza tu convivencia

Un excelente recurso que puede motivar al trabajador y hacerlo sentir parte del equipo es organizar un pequeño evento de bienvenida. Esta convivencia puede ser durante el almuerzo, en un descanso o por la tarde. Al permitir la interacción más allá del trabajo facilitarás la sana convivencia y una mejor dinámica laboral.

Equipa a tu nuevo colaborador

Como hemos mencionado, para este momento es deseable que los equipos de cómputo, uniformes y herramientas de trabajo estén listos para el nuevo colaborador. Sin embargo, puedes añadir a estos recursos un kit de bienvenida con productos de la marca o con insumos útiles acompañados de tu logo. Las camisetas, pines, bolígrafos y agendas son objetos que todo empleado querrá tener para comunicar su pertenencia a la compañía.

Céntrate en lo general

En el primer día de trabajo no es aconsejable que el empleado trabaje de lleno en sus tareas. Es preferible que lo dotes de toda la información general sobre la empresa y des algunas instrucciones generales sobre el puesto que desempeñará. Recuerda que el proceso onboarding puede llevar mucho tiempo, por lo que no hace falta apresurarse.



5 consejos para afrontar la primera semana de trabajo

CONSEJO 1

Ve de lo general a lo particular

Una vez que has superado los retos del primer día de integración, es momento de incorporar cada vez más al empleado en las operaciones de la compañía. Durante los siguientes días puedes explicar procedimientos específicos, compartir formatos laborales o entrenarlo en el uso de tecnologías para cumplir con sus tareas.

CONSEJO 2

Da retroalimentación constante

Durante la curva de aprendizaje lo más común es que haya más fallos que aciertos. Esto se debe a que el empleado debe ajustarse a métodos nuevos y a una forma específica de trabajo. Considera estos días como una prueba para medir la adaptabilidad de la persona y para dejar que se equivoque y aprenda de manera mucho más orgánica, siempre con el acompañamiento de un asesor y con retroalimentación continua.

CONSEJO 3

Establece objetivos

Durante el proceso onboarding el empleado debe familiarizarse con la cultura empresarial y con los métodos de trabajo. Para incentivar su interés en esta introducción puedes definir objetivos específicos, incluso de manera lúdica.

Por ejemplo, pedirle que se presente con un número definido de personas, que haga un mapa de la oficina o que explore el software de la compañía.

CONSEJO 4

Involucra al nuevo talento en tomas de decisión

Para fomentar la motivación y hacer sentir al trabajador parte activa de la empresa, es recomendable delegarle responsabilidades menores o asignarle tareas específicas. Por ejemplo, puedes invitarlo a atender a un cliente, gestionar una cuenta o cumplir con un objetivo de producción.

CONSEJO 5

Aplica evaluaciones

El proceso onboarding no tiene valor si no se acompaña de constantes evaluaciones que permitan monitorear el aprendizaje del colaborador. Al terminar la primera semana puedes aplicar un test o conversar con el empleado para conocer sus dudas, su nivel de integración o los retos a los que se ha enfrentado en este lapso.



Onboarding virtual

El trabajo remoto ha llegado para quedarse. Tan sólo en México se sabe que el 90% de las empresas han incorporado o migrado totalmente a esquemas de trabajo virtuales (5). Esto ha sido motivado específicamente por la pandemia de covid-19, pero se ha quedado gracias a los efectos positivos que tiene trabajar a distancia en la productividad, salud mental y finanzas de las compañías.

Esta modalidad de trabajo implica que muchos procesos deben llevarse a cabo de manera remota. El onboarding no es la excepción.

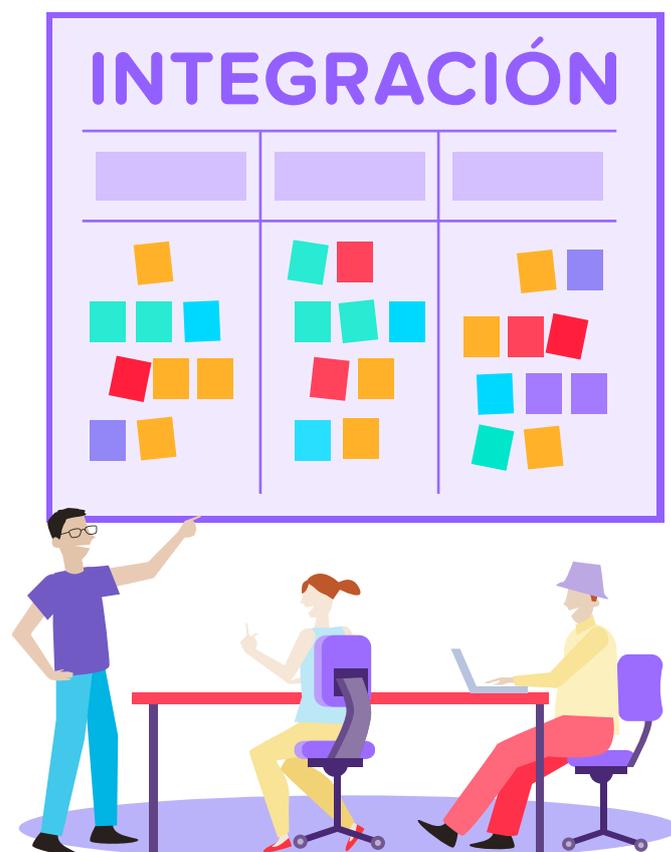
Si bien esta forma de integración requiere un proceso diferente, existen buenas soluciones para llevar la bienvenida a una empresa al reino de lo digital. Para ello, puedes aplicar alguna de las siguientes estrategias:

- Diseñar un sitio web atractivo y mantener una vida en redes sociales activa. Esto potencia el interés de los candidatos y ofrece una imagen fiel de la vida empresarial de la compañía.
- Ofrecer una buena experiencia no sólo a los candidatos seleccionados, sino a todos aquellos que aplicaron al puesto. Esto deja claro que la empresa busca al mejor candidato sin descuidar a los demás talentos.
- Poner al trabajador al centro de la operación y no hacerlo sentir como un instrumento o una máquina que la empresa ha adquirido para cumplir una función. Recuerda que cada vez es más importante comprender las necesidades de los empleados.
- Ser completamente transparente y honesto con tus nuevos trabajadores, ya sea sobre la situación de la empresa, la importancia de su puesto de trabajo o las dificultades a las que se enfrentará. Esto evitará quejas futuras o malos entendidos.
- Mantener claridad en tus objetivos para que los trabajadores sepan cómo, cuándo y por qué realizan cada una de sus tareas dentro de la empresa.

Post-onboarding

El post-onboarding es un término relativamente nuevo, que se utiliza para englobar todos los procesos y elementos que una empresa debe tener en cuenta después de haber integrado a un talento humano a su equipo de trabajo mediante estrategias onboarding.

Esta fase consiste en la evaluación del plan de integración por medio de la escucha activa de la opinión de los trabajadores, cuyo fin es conocer cómo se percibe la imagen de la marca empresarial (o employer branding) y las áreas de oportunidad que deben mejorarse para potenciar la experiencia de las nuevas y futuras integraciones.



CLAVES PARA UN EMPLOYER BRANDING

El employer branding hace referencia a la reputación que una empresa tiene en el mercado laboral. Esta imagen determina el deseo de un candidato laboral para integrarse a las filas de una compañía e incide en la percepción pública de su credibilidad, confianza y cultura.

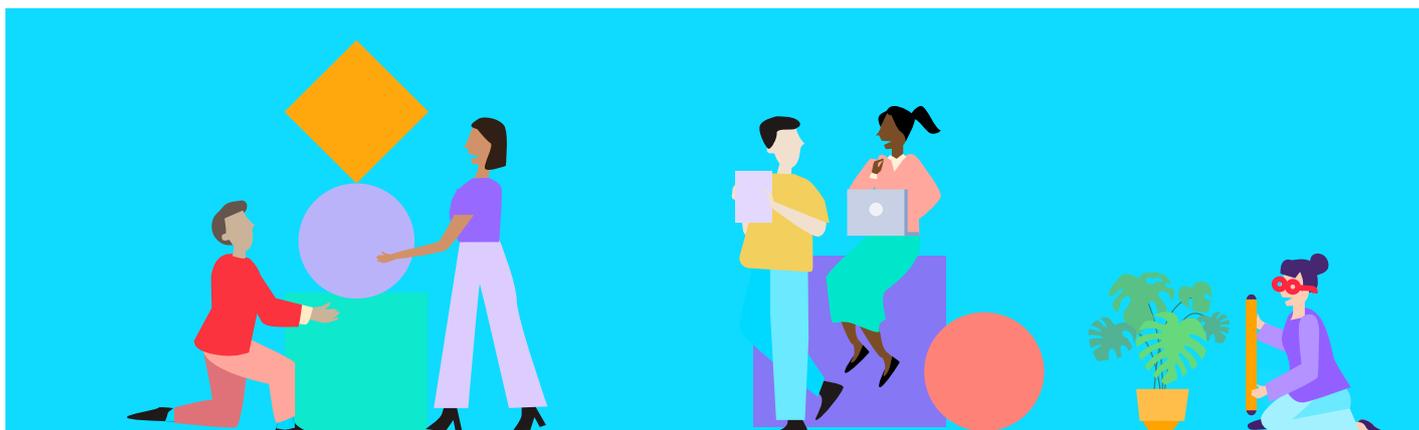
“Una mala reputación puede llegar a afectar inclusive el negocio de la organización. Debemos ver a los candidatos como nuestros futuros clientes, no sólo como futuros colaboradores.”

Francisco Díaz, CEO, Manpower Group



Algunas vías clave para asegurar un buen employer branding son:

- Diseñar un sitio web atractivo y mantener una vida en redes sociales activa. Esto potencia el interés de los candidatos y ofrece una imagen fiel de la vida empresarial de la compañía.
- Ofrecer una buena experiencia no sólo a los candidatos seleccionados, sino a todos aquellos que aplicaron al puesto. Esto deja claro que la empresa busca al mejor candidato sin descuidar a los demás talentos.
- Poner al trabajador al centro de la operación y no hacerlo sentir como un instrumento o una máquina que la empresa ha adquirido para cumplir una función. Recuerda que cada vez es más importante comprender las necesidades de los empleados.
- Ser completamente transparente y honesto con tus nuevos trabajadores, ya sea sobre la situación de la empresa, la importancia de su puesto de trabajo o las dificultades a las que se enfrentará. Esto evitará quejas futuras o malos entendidos.
- Mantener claridad en tus objetivos para que los trabajadores sepan cómo, cuándo y por qué realizan cada una de sus tareas dentro de la empresa.



MIDE TUS RESULTADOS

Como hemos revisado, el trabajador debe estar en el centro de tus procesos de bienvenida e integración. Las estrategias onboarding tienen como fin hacer que el nuevo empleado se sienta cómodo, satisfecho y motivado para cumplir con sus funciones de manera eficiente y óptima. Por ello, es fundamental que conozcas la opinión de los trabajadores para saber qué piensan sobre el proceso onboarding que han vivido y cómo puedes mejorarlo en el futuro.

Este proceso lo puedes llevar a cabo mediante encuestas o valoraciones:

Encuestas

Las encuestas son excelentes herramientas para conocer a profundidad las opiniones, expectativas cumplidas y posibles fallos en la planeación de tus estrategias onboarding.

Diseña cuestionarios fáciles de resolver, a fin de obtener la mayor información posible de la experiencia del nuevo empleado.

Las encuestas tienden a recopilar información cualitativa, por lo que debes contar con un buen equipo de recursos humanos que sepa evaluar los resultados de estos cuestionarios y encontrar algunas tendencias a resolver.

Valoraciones

En contraste con las encuestas, las valoraciones suelen dirigirse a la extracción de información cuantitativa o medible.

Para conocer la opinión de los trabajadores a partir de estas herramientas puedes diseñar un formulario con escalas de evaluación, que te permitan conocer sus niveles de satisfacción, su percepción de la imagen de la empresa o los índices de éxito en la integración del nuevo empleado.

Estas herramientas permiten detectar problemas generales y generar soluciones prácticas y concretas a situaciones específicas.

Ahora que sabes qué es el proceso onboarding y qué elementos debes considerar antes y después de su implementación, estás listo para innovar con tus propios modelos de integración y bienvenida. Ten en mente que actualmente existen herramientas digitales que pueden facilitar estas tareas, pero siempre debes ver a tus empleados como las personas que son.

Recuerda, además, que una compañía que logra que sus empleados se sientan parte de un equipo es una compañía que asegura su éxito empresarial.

Fuentes

1. Velarde, Claudia. Sin fecha. El fracaso de mi trabajo soñado o cómo el onboarding lo hubiera salvado. Info Capital Humano. Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/el-fracaso-de-mi-trabajo-sonado-o-como-el-onboarding-lo-hubiera-salvado/>
2. Comunicado de prensa. Job Seekers Are Now in the Driver's Seat and Expect Next-Gen Recruiting and New Hire Experiences, Survey Finds. Careerbuilder. Recuperado de: <https://press.careerbuilder.com/2018-10-30-Job-Seekers-Are-Now-in-the-Drivers-Seat-and-Expect-Next-Gen-Recruiting-and-New-Hire-Experiences-Survey-Finds>
3. TeamStage. Company Culture Statistics: Leadership and Engagement in 2022. TeamStage. Recuperado de: <https://teamstage.io/company-culture-statistics/>
4. Irwin, Neil. Julio de 2021. Workers Are Gaining Leverage Over Employers Right Before Our Eyes. The New York Times. Recuperado de: <https://www.nytimes.com/2021/06/05/upshot/jobs-rising-wages.html>
5. González IIsas, Emiliano. Enero de 2021. Teletrabajo: 90% de las empresas en México han migrado a este esquema. Milenio. Recuperado de: <https://www.milenio.com/especiales/teletrabajo-90-empresas-mexico-migrado-esquema>
6. <https://runahr.com/mx/empleados/>
7. Díaz, Francisco. 18 de agosto de 2015. Employer Branding: cómo ser atractivos como empleadores. The Markethink. Recueperado de: <https://www.themarkethink.com/mercadotecnia/employer-branding-atractivos-empleadores/>
8. Curi, Rod P. 25 de agosto de 2019. ¿Qué es el Employer Branding y por qué usar esta herramienta en tu empresa? Rockcontent. Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-employer-branding/>

SOBRE RUNA

Runa está revolucionando la fuerza laboral en América Latina. Hemos desarrollado el primer software de recursos humanos y nómina automatizado de la región. Con Runa, los usuarios pueden procesar la nómina en cuatro clics en menos de quince minutos. Nuestros clientes pueden pagar, timbrar y completar sus declaraciones fiscales sin salir de la plataforma Runa, gracias a nuestras integraciones con bancos, PACs y IMSS.

Hoy, Runa procesa más de trescientos millones de pesos mexicanos en nómina mensual para más de quince mil empleados. Servimos a miles de empresas en una variedad de industrias, con una cantidad de empleados de uno a mil empleados. También trabajamos con nuestra red de socios de confianza que incluye outsourcers, contadores y distribuidores. Runa tiene su sede en la Ciudad de México con oficinas en el distrito de Polanco.

Si estás interesado en adquirir el software Runa o contratar nuestros servicios de outsourcing o maquila de nómina, comuníquese con nosotros a través de la información a continuación.



www.runahr.com



info@runahr.com



+52-56-1850-0052

runa

TERMINOS DE USO:

La siguiente información está destinada ÚNICAMENTE A FINES INFORMATIVOS, y no como un compromiso vinculante. No confíe en esta información para tomar sus decisiones corporativas. El desarrollo, lanzamiento y tiempo de cualquier producto, característica o funcionalidad quedan a la entera discreción de Runa y están sujetos a cambios.