

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTROAMÉRICA



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL
PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA
RICA

ESTUDIANTE:

SAMANTHA YVONNE EBANKS HERNÁNDEZ

2020

**UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
PRESENTACIÓN DE PRÁCTICA**

ACTA No 21-2020

Los suscritos miembros del Comité Evaluador, hacemos constar que el día 25 de febrero de 2020 fue realizada la exposición y defensa de la Práctica Laboral Profesional Supervisada.

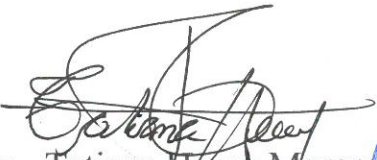
**PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN
COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL
CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA**

Presentada como requisito de graduación para optar por el grado de Licenciatura en
Psicología por la candidata a graduación:

SAMANTHA YVONNE EBANKS HERNÁNDEZ

Este comité determinó aprobar dicha Práctica, en virtud de lo cual confirmamos el presente
Acta.

Dado en Alajuela, Costa Rica a los veinticinco días del mes de febrero de dos mil veinte.


Dra. Tatiana Henry Morgan
Cédula 1-1043-0755




Licda. Wendy Michel Cruz Rivera
Cédula 8-0128-0951


M.Sc. Hannia Carvajal Badilla
Cédula 1-1221-0051

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

2 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Contenido

| | |
|--|----|
| Proceso de OnBoarding; una guía de incorporación completa para el personal de nuevo ingreso en el Centro de Convenciones de Costa Rica | 4 |
| Descripción de la institución..... | 5 |
| Servicios..... | 6 |
| Misión | 7 |
| Visión | 7 |
| Objetivos | 7 |
| Objetivo general..... | 7 |
| Objetivos específicos. | 7 |
| Definición de psicología | 8 |
| Psicología laboral..... | 8 |
| Recursos Humanos..... | 10 |
| Incorporación del personal a la empresa..... | 11 |
| Proceso de OnBoarding | 12 |
| ¿Qué es y para qué sirve?..... | 12 |
| Proceso de inducción | 16 |
| Etapas del proceso de inducción | 16 |
| El entrenamiento | 17 |
| Evaluación de desempeño..... | 18 |
| Encuestas..... | 20 |
| Importancia de evaluaciones y encuestas | 21 |
| Pasos para realizar un proceso de OnBoarding..... | 22 |
| Teambuilding o actividades de grupo | 24 |
| Metas del proceso | 25 |
| Fases de desarrollo de un proceso de OnBoarding | 26 |
| Ventajas de un buen proceso de OnBoarding..... | 29 |
| Desventajas del proceso de OnBoarding | 30 |
| Metodología aplicada..... | 31 |
| Presentaciones y guías de entrenamiento..... | 33 |

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

3 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

| | |
|---|----|
| Guías de entrenamiento..... | 35 |
| Especificaciones y objetivo de las guías de entrenamiento | 36 |
| Plan de OnBoarding | 38 |
| Población atendida | 47 |
| Alcances y limitaciones | 48 |
| Alcances..... | 48 |
| Limitaciones..... | 49 |
| Conclusiones y Recomendaciones | 49 |
| Conclusiones | 49 |
| Recomendaciones | 50 |
| <i>Al departamento de Recursos Humanos.</i> | 50 |
| <i>A las jefaturas de los departamentos.</i> | 51 |
| <i>A la administración general.</i> | 52 |
| Referencias..... | 53 |
| Apéndice | 57 |
| | 71 |

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

4 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Proceso de OnBoarding; una guía de incorporación completa para el personal de nuevo ingreso en el Centro de Convenciones de Costa Rica

El presente informe de práctica profesional supervisada tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos y dar a conocer la importancia de un adecuado proceso de OnBoarding e inducción de personal, a partir del análisis de un proceso completo de OnBoarding; donde se incluyen guías de entrenamiento, entrevistas, manuales de procedimientos de la empresa, entre otros.

Se realizó la práctica profesional en el Centro de Convenciones de Costa Rica durante los meses de octubre a diciembre de 2019, cumpliendo con las 320 horas de requisito. El objetivo principal de la practica consistió en colaborar con el departamento de Recursos Humanos, específicamente en el área de inducción y capacitación del personal. La participación consistió en el diseño de un proceso completo de OnBoarding dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso de la empresa.

Se describe de la institución, sus objetivos, áreas de trabajo, misión y visión; con el fin proporcionar más información sobre la misma. Seguidamente se desarrollan algunos conceptos de psicología laboral relacionados con el tema principal de la práctica profesional, como: psicología laboral, recursos humanos, proceso de onboarding, proceso de inducción, el entrenamiento en el puesto y la evaluación de desempeño; esto para conocer lo que implica cada tema y como aportan y ayudan a crear este Proceso de OnBoarding.

Se desarrollan los procedimientos realizados en cada paso del proceso de OnBoarding para dar a conocer cómo y por qué se implementó. Se describen las presentaciones que fueron

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

5 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

utilizadas, creadas y actualizadas. También se describen las guías de entrenamiento, su función, las indicaciones de uso y como se personalizan de acuerdo con el puesto que vaya a ingresar.

Así mismo se describe la población que fue atendida y como se implementó el proceso diseñado. Para finalizar se especifican los alcances y limitaciones de la práctica, indicando el motivo y naturaleza de esta.

Descripción de la institución

El Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) es una obra arquitectónica de avanzada, responsable con el ambiente e inspirada en la biodiversidad, la cultura y la autenticidad de Costa Rica. Su diseño fue pensado para generar experiencias únicas en los visitantes dentro de un espacio sostenible, moderno y versátil (Centro de Convenciones de Costa Rica, 2017).

Esta institución, inaugurada el 5 de abril de 2018, es un proyecto del país que fue desarrollado para satisfacer la demanda del turismo de reuniones en lugares de óptima calidad para la recepción y realización de congresos, convenciones y eventos sociales, tanto nacionales como internacionales. A través de la creación de esta institución, se espera que Costa Rica logre potenciar sus fortalezas comerciales y así convertirse en un destino de convenciones líder en la región (Centro de Convenciones de Costa Rica, 2017).

En un artículo de la Revista Summa, Rosales (2018) afirma que:

El complejo que tiene una capacidad para 4.200 visitantes estará bajo la administración del consorcio costarricense colombiano Grupo Heroica Volio. Esta entidad ya confirmó la realización de 60 congresos internacionales en Costa Rica,

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

6 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

entre el 2017 y el 2021, los cuales congregarán a más de 32.000 participantes y generarán un impacto económico de casi US\$180 millones (parrs. 1 y 2).

Centro de Convenciones de Costa Rica (2017. parrs. 6 y 7) afirma que:

El CCCR transmite la esencia de nuestro país con elementos destacados en el recinto como:

- Paneles solares, esferas de piedra, detalles en madera, metal perforado, ventanas translucidas y otros elementos dan cuenta de una arquitectura ecléctica.
- La luz natural interna, la arborización de los alrededores y las lagunas de retención dan cuenta de la sostenibilidad del proyecto.
- Los elementos costarricenses precolombinos y post coloniales están involucrados de una manera no literal, constituyendo una “arquitectura moderna que no olvida raíces”.

El CCCR se compromete a realizar eventos inolvidables que marcan la diferencia en sus clientes, se compromete también a recibir un mínimo de 9 de 10 en el puntaje de la calificación que los clientes proporcionan (Centro de Convenciones de Costa Rica, 2017).

Para llevar a cabo actividades de tal magnitud y de tan alta calidad se deberá contar con colaboradores que sepan desarrollarse dentro de su espacio de trabajo con el compromiso y dedicación óptimo para lograr cumplir con las expectativas de la empresa, u misión y visión.

Servicios

“Área para exposiciones, vestíbulos, servicios, salones de convenciones, zonas de estacionamientos, área para exposiciones al aire libre y para avituallamiento (carga, descarga y bodegas), etc” (Centro de Convenciones de Costa Rica, 2017).

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

7 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Misión

“Somos aliados de nuestros clientes, trabajamos con profesionalismo y dedicación para desarrollar eventos impecables y amigables con el medio ambiente, que logren sus objetivos, superen sus expectativas y dejen un recuerdo memorable en sus asistentes” (Centro de Convenciones de Costa Rica, 2017).

Visión

“Seremos un referente en Latinoamérica por nuestra excelencia en el servicio, la eficiencia operativa y sostenibilidad, a través de un talento humano servicial que promueve la innovación constante en nuestros procesos” (Centro de Convenciones de Costa Rica, 2017).

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una guía de incorporación de personal dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso mediante la elaboración de un proceso completo de OnBoarding para el departamento de recursos humanos en el Centro de Convenciones de Costa Rica, durante los meses de octubre a diciembre de 2019.

Objetivos específicos

- Crear el proceso de OnBoarding con el fin de estimular sentimiento de pertenencia y compromiso emocional en los colaboradores de nuevo ingreso.
- Desarrollar las presentaciones y guías de entrenamiento para el proceso de inducción con base en el manual existente.
- Preparar las guías de entrenamiento para los departamentos específicos por medio de entrevistas con los jefes del departamento.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

8 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

- Verificar la efectividad de alguno de los instrumentos diseñados, aplicándolo al personal de nuevo ingreso o a colaboradores ya contratados.

Definición de psicología

La palabra psicología procede de las palabras griegas psyche: *mente, alma, espíritu* y logos: *estudio, teoría*. En el sentido etimológico la palabra psicología significa *estudio de la mente o teoría de la mente* (Psicología y mente, s.f.).

Esta ciencia que intenta estudiar al individuo y su entorno para comprender sus funciones mentales, comportamientos, reacciones y sus emociones. La psicología se divide en diferentes ramas o enfoques, algunas de ellas son la psicología educativa, psicología del deporte, psicología de la salud, psicología de la personalidad, psicología social, psicología laboral, entre otros (Menéndez, 2018).

Se entiende que la psicología en general se puede aplicar en todas las áreas de la vida, y en cualquier entorno donde se desenvuelve el ser humano y que de alguna manera es necesario hacer uso de esta. Es por eso por lo que, para efectos de este informe de práctica profesional se tomará en cuenta solamente la psicología laboral, enfocándose en una de las funciones realizadas por el departamento de recursos humanos como lo es el proceso de OnBoarding para nuevos ingresos.

Psicología laboral

En un artículo publicado en la revista de Psicología Inversa (2012), titulado *Psicología organizacional en Recursos Humanos*, se menciona que la psicología laboral o psicología organizacional aplica los principios de la psicología a la vida de las personas en su ámbito

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

9 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

laboral o de trabajo. La psicología organizacional tiene como principal objetivo mejorar la eficiencia de los colaboradores dentro de una organización, a través del conocimiento del comportamiento del individuo.

Se entiende que el profesional en psicología laboral participa a través del departamento de recursos humanos *RRHH*, trabajando con el fin de diseñar principios de recompensa basados en teorías de motivación, entrenamiento y formación de los colaboradores.

Según Corbin (s.f.) un psicólogo laboral debe poner en práctica su habilidad para la solución de problemas dentro del ámbito de trabajo. Su rol abarca el estudio, diagnóstico e intervención del comportamiento humano dentro de la organización. Un psicólogo laboral también deberá coordinar y gestionar actividades y procesos que ayuden a mejorar el rendimiento laboral, el clima organizacional y la salud ocupacional de los colaboradores.

La tarea principal del profesional en psicología laboral es desarrollar y potenciar el talento humano para contribuir al desarrollo integral de la empresa, con una visión que permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de los colaboradores utilizando cuestionarios, entrevistas y otros métodos para identificar áreas de mejora en aspectos como el clima organizacional, la productividad y la salud ocupacional de los colaboradores.

Para llevar a cabo esas funciones los profesionales en psicología laboral actúan por medio de los siguientes departamentos: marketing, salud ocupacional y finalmente recursos humanos.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

10 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Recursos Humanos

“Podemos definir el departamento de recursos humanos como el encargado de organizar, gestionar y administrar los empleados de una empresa. Según el tamaño de la empresa, realizará unas tareas u otras” (Alcalde, 2017, par. 3).

El departamento de recursos humanos de una empresa es el encargado de velar por el clima organizacional, las evaluaciones, el rendimiento organizacional, los beneficios, la selección del personal, contrataciones, entre otros aspectos. Lo anterior siempre enfocado en promover el bienestar integral de la organización, el mejoramiento de la productividad y el logro de los objetivos propuestos.

Las funciones del departamento de recursos humanos (2018) ha puntualizado que las tareas básicas del departamento de RRHH en la empresa son:

- La incorporación del personal a la organización, este inicia desde el primer día de trabajo hasta que el colaborador se haya adaptado completamente. Para esto es necesario ejecutara algunos procesos como: el proceso de OnBoarding, proceso de inducción, guías de entrenamiento y manuales de procedimiento.
- La guía y capacitación del personal (proceso de capacitación; este proceso debe ser continuo)
- Crear programas de bienestar y recreación, crear políticas generales de administración de los recursos humanos y de personal (presentaciones y videos para tratar temas dirigidos a los administradores y al personal).

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

11 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Como se logra leer en los párrafos anteriores, la tarea del departamento de Recursos Humanos no es algo fácil, debido a que sobre este recae la responsabilidad del personal en una organización.

Junto con la jefatura del departamento, el profesional en psicología laboral debe implementar mejores procedimientos de selección, capacitación, promoción y retención del personal, proponer y ejecutar estrategias para incrementar el espíritu de trabajo en equipo, aportar el incremento de la productividad mediante la adecuada integración del personal a la empresa.

Es por lo que el presente informe toma en cuenta la importancia de la adecuada integración del personal a la empresa por medio de un proceso de OnBoarding para el Centro de Convenciones de Costa Rica, mismo que incluye el proceso de inducción, incentivos, evaluaciones, presentaciones y entrevistas con las jefaturas que ayudaran a una incorporación más rápida y efectiva al puesto de los colaboradores nuevos.

Incorporación del personal a la empresa

En el libro de (Administración de Recursos Humanos, s.f.) el concepto *socialización* se refiere al proceso a través del cual el colaborador es introducido a los valores, normas y convicciones que se postula la organización, para que empiece a comprender y aceptar las mismas. Al ingresar a una empresa, un nuevo trabajador, experimenta:

- Incertidumbre, por la situación nueva y el cambio.
- Expectativas poco realistas de lo que la empresa es y de lo que se espera de él como trabajador.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

12 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

- Angustia por las sorpresas con que se enfrenta el trabajador en su encuentro inicial con la organización.
- Temor por la posibilidad de no ser aceptado por los nuevos compañeros de trabajo.

La integración del personal a una empresa pretende ayudar y guiar al colaborador desde su primer día en la organización, hasta que se haya adaptado completamente en su puesto y ambiente de trabajo. Este proceso también es conocido como *proceso de inducción* y deberá abarcar temas como normas de la empresa, los valores, código de ética y cualquier otra situación que la organización considere importante o necesaria. Si la inducción general es un éxito los sentimientos de duda, angustia, temor e incertidumbre serán despejados.

Proceso de OnBoarding

¿Qué es y para qué sirve?

El proceso de OnBoarding es el proceso completo de integración del nuevo colaborador a una empresa y está basado en el desarrollo de un plan o estrategia que incluye herramientas que facilitan al profesional su adaptación en las mejores circunstancias a sus funciones, grupo de trabajo y puesto de trabajo (Salazar, 2019).

Para cada empresa la guía de incorporación o proceso de OnBoarding será distinto, es tarea del departamento de Recursos humanos tomar en cuenta principalmente las necesidades de la empresa, de los nuevos colaboradores, del jefe inmediato y el clima ambiental donde se desenvuelven dichas personas, con el fin de encontrar un punto medio y que se logre satisfacer de forma integral con un seguimiento continuo.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

13 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Este proceso de integración debe ser personalizado y ajustado a las necesidades y características del profesional y empresa. Su finalidad es dar valor al nuevo talento y hacerle sentir que ha valido la pena decidir por este nuevo proyecto personal y profesional (Salazar, 2019).

El proceso comienza desde el momento que el colaborador tiene el primer contacto con la empresa, este deberá sentir y saber que su talento es valioso para la organización. Dentro del proceso de OnBoarding se desarrollan otros procesos y estrategias que ayudan a cumplir los objetivo de lograr fidelizar a los colaboradores con la empresa, por ejemplo: el proceso de inducción, el entrenamiento, guías de entrenamiento, las evaluaciones de desempeño y las encuestas. Todas estas sirven como herramientas claves para el desarrollo de un buen proceso de OnBoarding y se desarrollaran más adelante de forma detallada.

Es indispensable que este proceso se vea impregnado de una comunicación fluida y bidireccional que incluya información como: características de la cultura organizacional, misión, visión, objetivos, valores, organigrama, historia, actualidad, tipo de productos o servicios que ofrecen, mercados de influencia y, sobre todo, quede muy bien definido lo que se espera de este nuevo profesional y el rol que tendrá dentro de su área de trabajo y empresa (Salazar, 2019. párr. 8).

Toda esta información se facilita a través del proceso de inducción y el entrenamiento que más adelante definiremos detalladamente. Como antes se mencionó, el proceso de inducción y el entrenamiento son procesos que se desarrollan dentro del proceso de OnBoarding. Estos son los encargados de generar una comunicación asertiva entre jefaturas y colaboradores.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

14 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

La bienvenida e inducción de los nuevos colaboradores es de suma importancia para que logren integrarse a su equipo de trabajo y para que comprendan de manera sencilla y precisa su función en el puesto de trabajo. Las guías de entrenamiento son la herramienta que ayudara a definir claramente desde el primer día de trabajo cuales son las tareas y funciones del puesto para el colaborador.

Es fundamental que se provea al colaborador un *proceso de OnBoarding* y que este sea interactivo. Esto para incentivar un mayor sentido de compromiso de los colaboradores con la empresa y a la misma vez les ayuda a seguir creciendo y desarrollándose personal y profesionalmente. Esta técnica empresarial tiene un tiempo de duración determinado, por lo menos hasta que el candidato comience a producir resultados, cuando se haya terminado la guía de entrenamiento y tenga claras sus funciones (Ruiz-Healy Times, 2019).

Por medio de las evaluaciones y entrevistas con las jefaturas se medirán los resultados y la efectividad de los temas impartidos y los procesos aplicados a los colaboradores nuevos. El proceso de OnBoarding finaliza cuando el colaborador haya completado la guía de entrenamiento y logre producir los resultados necesarios o estipulados por su jefatura de departamento.

Torres (2018) afirma que se trata de un proceso de integración que empieza antes de que el colaborador ingrese al puesto de trabajo en una organización y que puede alargarse hasta un año después.

No supone supervisar al trabajador cuatro o cinco días después de su primer contacto con nosotros sino del acompañamiento en el medio-largo plazo para que, no

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

15 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

solamente aprenda cómo funciona la empresa y cuáles son sus responsabilidades, sino que se sienta cómodo, satisfecho y vea oportunidades de mejora (párrs. 2 y 3).

En este caso, el jefe inmediato o el compañero guía y las guías de entrenamiento, acompañan y ayudan a supervisar los avances que presente el colaborador. Las oportunidades de mejora y crecimiento son reforzadas por medio de los resultados de las guías de entrenamiento, responsabilidades y tareas asignadas.

Las evaluaciones y encuestas darán a conocer los resultados que se han obtenido a lo largo del entrenamiento y permitirán ver si se logró cumplir todas tareas de la guía de entrenamiento brindada por la jefatura o compañero guía. Esos resultados combinados con entrevistas que se programan a lo largo del proceso de OnBoarding son los elementos claves para tomar la decisión de retener el talento dentro de la empresa u optar por otra opción.

El departamento de Recursos Humanos de una empresa debe reconocer la importancia de esta herramienta *el proceso de OnBoarding* y llevarla a cabo si quiere mantener una ventaja competitiva en la actualidad. En este sentido, se considera una *buena herramienta empresarial* por su especialidad en el proceso desde inicio a fin de un nuevo colaborador en la empresa, con una enfoque y seguimiento para mejorar el rendimiento del colaborador y asegurar su comodidad y sentido de pertenencia en la organización (Torres, 2019).

Para la creación de un buen proceso de OnBoarding debemos definir todos los procesos, herramientas, actividades y todas las demás implicaciones que este contenga para luego identificar los pasos para crearlo y las metas que se proponen como proceso, también se deberá

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

16 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

conocer cuáles son las ventajas, los beneficios y todo lo que implica la creación y aplicación de este proceso.

Proceso de inducción

“Es un tipo de adiestramiento que adecua al individuo al puesto, al jefe, al grupo y a la organización en general, mediante información sobre la propia organización, sus políticas, reglamentos y beneficios que adquieren como trabajador” (Santiz, 2013, párr. 6).

Las responsabilidades, los medios elegidos para lograr los objetivos básicos de la organización y el conjunto de reglas o principios que mantienen la integridad e identidad de esta, son algunos de los temas que deberán introducirse en primera instancia a los colaboradores de nuevo ingreso.

Etapas del proceso de inducción

En el libro *Inducción y capacitación* (2015) menciona que la inducción consta de tres etapas, las cuales son:

1. *Bienvenida y presentación de Inducción*: esta primera etapa se refiere a una cita oficial con los colaboradores de nuevo ingreso donde la información que se proporciona es la pertinente a la organización, con temas como, por ejemplo: la historia, visión, misión, principios y valores, ubicación de agencias y objetivos, y el organigrama de esta.
2. *Presentación y recorrido por las áreas*: En esta etapa el responsable de la sesión de inducción o en algunos casos, el responsable podría delegar esta responsabilidad a algún colaborador del departamento como compañero guía y deberá realizar un

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

17 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

recorrido por las instalaciones de la empresa, señalando las rutas de evacuación, los departamentos específicos, finalizando con una presentación a su espacio de trabajo, equipo de trabajo y una sesión de preguntas y respuestas. Esto con el fin de se sientan identificados, familiarizados y al mismo tiempo se pueda incitar en ellos un sentido de pertenencia y compromiso emocional con la empresa.

3. *Entrenamiento en el puesto:* una vez que el colaborador es introducido a su puesto de trabajo y las dudas han sido evacuadas, se le proporciona la guía de entrenamiento del puesto con el fin de que el colaborador conozca cuáles son sus responsabilidades y tareas por cumplir desde el primer día. El jefe inmediato o el compañero guía darán seguimiento a este proceso de entrenamiento para que se aclaren las dudas y se logre especificar detalles de las tareas que se realizaran en la guía de entrenamiento. Los profesionales de recursos humanos le ayudan a los supervisores a cerciorarse de que se efectuó esta tercera etapa tan importante.

El entrenamiento

El entrenamiento es un método sistemático y práctico para orientar al colaborador sobre cómo realizar sus funciones o tareas del puesto correctamente, con seguridad y eficiencia desde el primer día. Su propósito es brindar toda la información necesaria para que el colaborador logre desarrollar las habilidades, destrezas y conocimientos, con el fin de promover su crecimiento profesional y personal, impactando en la gestión laboral a través del aporte de los nuevos conocimientos enfocados al cumplimiento de los objetivos institucionales (Ramírez, s.f.).

Este informe tomará en cuenta la *guía de entrenamiento* como herramienta dentro del proceso de entrenamiento y la utiliza para orientar a los colaboradores de nuevo ingreso, el

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

18 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

departamento de RRHH y el jefe del departamento deben participar en el diseño de esta guía,

tomando en cuenta principalmente los perfiles de puesto, específicamente la descripción del puesto, donde se identifican claramente las responsabilidades, características y competencias que se requieren para desempeñar las tareas del puesto.

En la actualidad el entrenamiento se considera un medio de desarrollar competencias en las personas que sean más productivas, creativas e innovadoras, para que puedan contribuir al logro de los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas (Catalán, 2016).

Cada guía de entrenamiento es diferente dependiendo de la empresa, pero todos deberán incluir como mínimo instrucciones de uso, las tareas que deberá cumplir el colaborador dentro de un plazo de tiempo específico, la firma de comprobación que haya cumplido con cada tarea propuesta y una entrevista final con el jefe de departamento para realimentar lo que se ha logrado hasta el momento durante el *entrenamiento en el puesto*.

Evaluación de desempeño

Después de haber concluido la guía de entrenamiento se deberá realizar una evaluación del desempeño del colaborador, este entrenamiento generalmente finaliza después al mismo tiempo que el periodo de prueba, pero eso depende de cada empresa. La evaluación en este caso se basaría en el informe verbal o escrito del compañero guía sobre las supervisiones, la confirmación de que tenga todas las firmas debidas y una entrevista final con el jefe del departamento.

La evaluación del desempeño de los colaboradores tiene como objetivo conocer cómo los empleados desarrollan su trabajo, y si lo están haciendo correctamente. Se trata de una

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

19 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona que puede aportar información sobre su necesidad de mejora a nivel de conocimientos y habilidades, y que éstas puedan ser corregidas planteando medidas para ello. También aporta a los colaboradores la información y oportunidad de realimentación sobre su competencia y progreso en el puesto de trabajo (Evaluación de desempeño, s.f.).

Para que las empresas alcancen mayores niveles de capacidad de adaptación, flexibilidad y especialización, tienen que contar con colaboradores comprometidos y especializados, que puedan formar parte de equipos de trabajo, que tengan capacidad para asumir nuevos retos y ser más flexibles y tolerantes ante los cambios.

Por otro lado, los colaboradores sentirán compensación entre su nivel de esfuerzo y consecución de logros, ya que aquellas personas que alcancen los objetivos planteados tendrán su recompensa, y en cambio, aquellas que no logren cumplir con las expectativas necesitarán realizar actividades complementarias con las que puedan alcanzar sus objetivos profesionales (Evaluación de desempeño, s.f.).

Según los autores de Evaluación de desempeño (s.f.) algunos tipos de evaluaciones de desempeño son:

1. Retroalimentación de 360 grados: Se trata de una retroalimentación muy completa y multidimensional; pero este tipo de evaluación de desempeño requiere de cierta capacitación, procurando que la retroalimentación se concentre en temas relacionados con el trabajo y no con opiniones. Los líderes que están siendo

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

20 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

evaluados también reciben preparación para aceptar apropiadamente comentarios favorables y desfavorables.

2. Evaluación por el método de narrativa o ensayo: En un formato de evaluación abierto, hay lugar a la imparcialidad, los juicios personales y la confusión, por lo que supervisores y jefaturas deberían entregar realimentación exhaustiva a través de la descripción de los logros, fortalezas y áreas para mejorar.
3. Autoevaluación del empleado: Esta puede ser abierta o cerrada, cualitativa o cuantitativa; de ser abierta es similar al formato narrativa o ensayo. Si el empleado no es capaz de emitir un juicio objetivo acerca de su propio desempeño, la autoevaluación puede resultar poco valorada.

La evaluación por método de narrativa o ensayo es la que anteriormente se menciona, las jefaturas mencionarán las fortalezas y habilidades que se mostró a lo largo del entrenamiento y en caso de tener, también se mencionan las áreas por fortalecer. El objetivo es que esta herramienta permita identificar qué áreas le resultan difícil al colaborador para que el departamento de RRHH o la jefatura logre intervenir y ayudar en el desarrollo completo de su potencial y el logro de los objetivos de este.

Encuestas

Las encuestas son otra manera de evaluación y son de suma importancia porque las respuestas y opiniones provienen directamente de los colaboradores y se hacen visibles las fortalezas y áreas a fortalecer dentro de cualquier área de la empresa o en cuanto a un tema específico. Esta es una de las maneras más efectivas de conocer que está pasando y como se puede mejorar.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

21 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Según Murguira (2018) existen dos técnicas para aplicar una encuesta, ambas diseñadas de manera específica en cuanto al tema que se quiera medir o conocer, estas son:

1. *Los cuestionarios*: son hechos en papel o ahora también una lista digital de preguntas que pueden ser respondidas individualmente. Estos tipos de encuestas normalmente tienen preguntas cerradas, pero también hay cuestionarios con preguntas abiertas que son hechas para recibir respuestas más elaboradas. Los métodos que utilizan cuestionarios con más frecuencia son los: auto administrados, los que son administrados en grupo y las que son hechos en casa. Las encuestas auto administradas son las más comunes ya que son rápidas y precisas.
2. *La entrevista*: Estas son más personales y el entrevistador tiene oportunidad de conseguir mejores respuestas ya que puede hacer preguntas de seguimiento durante la entrevista. Lo malo de estas es que suelen tomar mucho tiempo.

Ambas sirven como evaluaciones finales para dar a conocer el grado de satisfacción y efectividad tanto del proceso de inducción, el entrenamiento en el puesto y postproceso de inducción, para así poder actuar en base a los resultados.

Importancia de evaluaciones y encuestas

Las evaluaciones y encuestas al personal de una empresa sirven como una excelente herramienta para identificar posibles mejoras en los procesos que se realicen para así ir cerrando brechas; a la vez permite conocer el desempeño y rendimiento de los colaboradores. Pueden aplicarse en todo momento o cuando sea necesario, estas herramientas van dirigidas a conocer la experiencia de la persona en el puesto de encuestado/evaluado (Gómez, 2019).

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

22 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Estas dos herramientas son la clave para los negocios exitosos y los resultados que se obtienen de ellas son las principales guías para idear estrategias de resolución de problemas y así también ofrecer oportunidades de crecimiento profesional, ascensos, reconocimientos, incentivos, beneficios, entre otros.

Pasos para realizar un proceso de OnBoarding

Espriella (2019) sugiere que estos pasos no solo permitirán que el ingreso del nuevo integrante sea agradable, sino que se asegurará una mayor retención de su talento. Es importante recordar que el proceso de OnBoarding no termina en el proceso de inducción de la persona seleccionada.

Hemos definido y detallado las herramientas, procesos y estrategias que contiene un proceso de OnBoarding, ahora revisaremos los pasos que estipula este autor para la correcta realización y aplicación del proceso para identificar puntos clave.

Espriella (2019) afirma que este proceso juega un papel fundamental en el mejoramiento de los siguientes aspectos: impacto en la productividad, retención de buen talento y una comunicación asertiva. Es por eso por lo que este proceso deberá ser guiado por los siguientes pasos:

1. *Alinear las expectativas* de los encargados de realizar el proceso de OnBoarding y las del área a la cual el nuevo empleado entrará.
2. Llevar a cabo actividades y *cumplimiento de requisitos* de pre-bording o preabordaje. Esto quiere decir que el nuevo integrante debe contar con la documentación que solicite la organización.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

23 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

3. Brindarle la oportunidad al nuevo integrante del equipo de *ser partícipe de actividades del equipo ejecutivo*. Aquí se pueden integrar ejercicios de Teambuilding.
4. *Demostrar y vivir los valores* bajo los cuales se rige la organización, más allá de simplemente exponerlos.
5. Empoderar a sus colaboradores lo suficiente para que la persona que ingrese a la organización tenga *una buena imagen de la organización*.
6. Permitir que la persona que *ingresó sea autónoma* de su proceso de OnBoarding.
7. *Otorgar feedback* oportunamente para identificar y corregir posibles errores que perjudiquen a la organización.
8. *Automatizar los procesos* y agregarle interactividad. Esto hace que el compromiso de los colaboradores y de todos en la organización incremente.
9. Realizar *encuestas de seguimiento* que permitan ver tanto los aspectos positivos como los aspectos negativos del proceso de OnBoarding. Desde el primer contacto que se tiene con el candidato (reclutamiento), hasta su selección y la vinculación de este a la organización.

Es por eso por lo que el presente informe toma en cuenta la importancia de un buen proceso de OnBoarding para el Centro de Convenciones de Costa Rica y se entiende que todos los pasos antes mencionados incluyen incentivos, evaluaciones, presentaciones y entrevistas con las jefaturas que facilitaran la incorporación de tal manera que sea más rápida y efectiva al puesto de los colaboradores nuevos.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

24 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Estos pasos encierran de manera general los principios básicos que deben ser tomados en cuenta para la creación de este proceso; el departamento de RRHH deberá tomar en cuenta la misión, visión y servicios de la empresa para comenzar a construir este proceso. Las empresas implementan los ejercicios de Teambuilding para estimular el trabajo en equipo y facilitar la incorporación del personal de nuevo ingreso a la empresa.

Teambuilding o actividades de grupo

Los ejercicios de Teambuilding o actividades de grupo son una herramienta que ayudan a desarrollar equipos de alto rendimiento, refuerza las habilidades comunicativas entre jefatura y colaborador, aumenta el auto conocimiento y en general mejora el ámbito de trabajo (Capitalismo Consciente, 2018).

El concepto de esta herramienta engloba la participación y estructura de una gran variedad de actividades de diferentes tipos que pueden ir desde simples ejercicios de trabajo en equipo hasta simulacros complejos. Estas actividades por lo general son realizadas fuera del espacio de trabajo, en un entorno diferente, para lograr que el colaborador se sienta libre de las tensiones laborales y pueda relacionarse mejor con sus compañeros.

En resumen, este instrumento es aplicable para cualquier empresa que lo quiera implementar para ver mejorar en el rendimiento y resultados generales de su organización, para mejorar problemas existentes, para aumentar el nivel de compañerismo o simplemente para utilizarlo como método de recreación y socialización fuera del ámbito laboral (Teambuilding, 2019).

Este es un excelente instrumento para potenciar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores de una empresa que se ve reflejado en el rendimiento laboral de la empresa.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

25 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Por ejemplo, algunas actividades que se podrían realizar para lograr los sentimientos que

anteriormente se mencionaron son: Búsqueda de tesoro en la oficina, trivia de la oficina, partida de paintball, entre otros.

Metas del proceso

Cuando se dice que el proceso de OnBoarding es el encargado de planificar el recibimiento de un nuevo integrante a la organización, se habla de una integración a su equipo de trabajo y del proceso de adaptación a la cultura organizacional. Sin embargo, la palabra suele ser malinterpretada, en Latinoamérica sigue siendo entendido como un *proceso de inducción*, cuando en realidad se trata de un proceso verdaderamente estratégico para la operación de la empresa (Espriella, 2019).

Este proceso debe tener un seguimiento durante un determinado periodo de tiempo. Lo ideal es que el colaborador finalice la guía de entrenamiento y se verifique tiene en claro cuáles son sus funciones y que puede producir resultados de una manera autónoma.

Según Espriella (2019) las metas que debería cumplir el colaborador en determinados tiempos son las siguientes:

Bajo el plazo de 30 días el candidato deberá:

1. Manejar las herramientas que utilizará al momento de realizar su trabajo.
2. Sentirse a cómodo y de acuerdo con el clima organizacional.
3. Aprender acerca del producto o servicio que brinda la empresa y conocerlo a profundidad.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

26 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

4. Completar por lo menos una tareas o proyecto pequeño, estipulados dentro del periodo de la guía de entrenamiento sin ningún inconveniente.

Bajo un plazo de 60 días el colaborador deberá:

1. Completar la mayoría de las tareas y un proyecto o meta grande que haya sido estipulado en la guía de entrenamiento sin ningún inconveniente.
2. Colaborar y trabajar con los equipos que no sean necesariamente de su área de trabajo.
3. Aprender a medir los resultados propios de las metas por cumplir.

Bajo en plazo de 90 días el colaborador deberá:

1. Completar las tareas y proyectos de manera independiente y ser capaz de exponerlo ante su equipo de trabajo.
2. Tomar mayores responsabilidades y casos de estudio manejados en la empresa.

El presente informe toma en cuenta de estos plazos de tiempo y las metas que se deben cumplir en cada uno y los utiliza como guía para personalizarlos de acuerdo con las necesidades del Centro de Convenciones de Costa Rica.

Fases de desarrollo de un proceso de OnBoarding

Los procesos de OnBoarding por lo general se dan en 3 fases; la pre-inducción, la inducción y la post-inducción o. De esto dependerán la adaptación del nuevo talento, su productividad y la retención del colaborador a lo largo del tiempo (Izuriaga, 2018).

Cada fase individualmente cumplirá objetivos que hemos venido mencionando: dar una buena primera impresión en el colaborador, asegurarle al colaborador que la empresa fue la

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

27 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

mejor opción para desarrollo personal y profesional, estimular en el colaborador un sentido de pertenencia en su equipo de trabajo y en la empresa, generar un sentido de compromiso emocional con la empresa, su misión y visión, finalmente, que la empresa logre retener un buen talento y que sea autónomo en el cumplimiento de sus funciones del puesto.

Fase uno: La pre-inducción, o preingreso; empieza cuando se tiene el primer contacto entre la empresa y el colaborador, es decir, desde el proceso de selección en *la entrevista de trabajo*. Esto asegura que, desde el primer momento, el candidato sabrá si puede encajar en la empresa y el entrevistador podrá elegir al candidato más adecuado para el puesto (Izuriaga, 2018).

En esta fase se podrán aclarar las dudas sobre el funcionamiento o el día a día en la oficina, entre otros. Justo antes de finalizar esta primera fase la empresa debe adelantar toda la información posible para que los colaboradores estén informados y sepan que esperar en su primer día de trabajo.

Enviar el código de ética del colaborador o la presentación oficial de la compañía podría ser una forma en la que se le dará un margen de tiempo para prepararse ante su nuevo puesto de trabajo.

Fase dos: La inducción o la bienvenida; se da el primer día que el colaborador conoce las instalaciones y su puesto de trabajo. Aquí se deberá dar a conocer los valores de la organización, los horarios, el organigrama, entre otros. En esta fase es esencial fomentar la motivación e implicación del colaborador con la organización. Una vez en la oficina, se selecciona un compañero que guíe al nuevo trabajador durante su primer día y primeras semanas en la empresa.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

28 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

A poder ser, que pertenezca a su propio departamento. Será quién le guíe por las instalaciones, le muestre el funcionamiento de los elementos comunes (ej. la máquina de café) y le presente el resto de la plantilla, entre otros (Izuriaga, 2018).

Generalmente es el departamento de RRHH quien se encarga de impartir la presentación de inducción, esta presentación es en formato PowerPoint e incluye los temas y detalles antes mencionados, el organigrama, formas de pago, entre otros. Esta etapa inicia el día que el colaborador ingresa a la empresa y finaliza a cuando se cumpla completa y satisfactoriamente la guía de entrenamiento.

Asimismo, será indispensable que el colaborador conozca a todos los miembros que forman parte de la empresa u organización y a su jefe inmediato, especialmente a su equipo de trabajo y el papel que desempeña cada uno de ellos. Aquí es cuando se da su primera reunión o entrevista, junto con el gerente general y se da un discurso a los colaboradores nuevos con el objetivo de celebrar su llegada, transmitirle confianza y lograr generar un sentido de implicación hacia su equipo (Izuriaga, 2018).

Lo ideal será que este primer día se tome para presentar temas de la presentación de inducción, motivación e instrucción para sus primeros días en la organización y, asimismo, brindarle un kit de bienvenida, crear encuentros personales, entregar la guía de entrenamiento para que pueda cumplir con esas primeras tareas y logre adaptarse a su puesto de trabajo con más facilidad. El jefe inmediato podrá darles seguimiento a esas funciones a lo largo del primer mes, más o menos.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

29 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Fase tres: OnBoarding continuo; en esta fase se ve que un buen plan de OnBoarding no acaba tras el primer día de trabajo del nuevo colaborador. Ni la primera semana, ni el primer mes. Se trata de tomar las medidas y acciones necesarias para complementarlo a lo largo del tiempo (Izuriaga, 2018).

En esta fase es importante mencionar los temas de capacitación y ejercicio para complementarlos, por ejemplo, las actividades de teambuilding para potenciar el trabajo en equipo y lograr incentivar en los colaboradores un sentido de pertenencia a la organización y también usar evaluaciones de desempeño, encuestas y entrevistas personales para obtener realimentación para saber cómo mejorar los procesos aplicados.

Izuriaga (2018) afirma que, al finalizar estas fases y con el paso de los meses, el colaborador sabrá interiorizar la política de la compañía, conocerá a la perfección el producto o servicio que se brinda y será capaz de desenvolverse en la empresa con total confianza.

Será entonces cuando se da por finalizado el proceso de OnBoarding, cuando se tenga por seguro que el colaborador puede trabajar con independencia y se le podrá otorgar una mayor responsabilidad dentro de la empresa.

Ventajas de un buen proceso de OnBoarding

Salazar (2019) afirma que tener una línea de actuación favorable y personalizada de OnBoarding, con la estrategia estructurada de manera coherente con la organización, podría generar un gran impacto en el clima laboral, los resultados del entrenamiento e imagen de la empresa. También menciona que las ventajas de poseer una estrategia empresarial como esta son:

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

30 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

1. Se genera un sentido de importancia y pertenencia en el nuevo colaborador, para poder generar y desarrollar personas identificadas con la organización y su forma de operación.
2. Se corrobora que se ha realizado un proceso de selección exitoso donde el perfil del colaborador este alineado con los valores de la empresa.
3. Se logra evidenciar el buen hacer de la empresa en cuanto a fidelización y buen trato a los colaboradores.
4. Disminuye el tiempo de adaptación del nuevo colaborador. Si se le proporciona al colaborador con las herramientas necesarias en el momento adecuado, se adaptará más rápido y los resultados comenzaran a ser significativos.

Estas cuatro ventajas encierran todo lo que se busca con la creación de este proceso de OnBoarding. Se busca obtener el máximo resultado con todos los esfuerzos necesarios. Es decir, el proceso de OnBoarding para el Centro de Convenciones de Costa Rica incluirá todos los procesos, las estrategias, las herramientas y los incentivos hasta ahora mencionados para lograr estas ventajas mencionadas.

Desventajas del proceso de OnBoarding

Salazar (2019) afirma que la herramienta *Proceso de OnBoarding* para una organización puede ser muy útil y de beneficio, pero si es mal implementada puede ser un problema e incluso puede llevar a la empresa a perder un talento nuevo. Por ejemplo, el OnBoarding es un acompañamiento integral del nuevo talento mediante una estrategia construida de acuerdo con el perfil de puesto y el área en que se desarrollará, si desde la pre-inducción no se logra conectar y hacer sentir valioso para la empresa, el colaborador terminará optando por otra opción.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

31 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Si no se logra alinear los objetivos de la empresa con los del colaborador y buscar una adaptación en corto plazo, se verá tomará como una desventaja del proceso de OnBoarding.

Si bien es cierto, todo proceso tiene ventajas y desventajas, y aunque se haga todo el esfuerzo por hacer las cosas bien, siempre se corre el riesgo de cometer algún error. Sin embargo, en los procesos OnBoarding son mayores los beneficios que las desventajas, de igual forma se espera que estos procesos sean ejecutados por profesionales con experiencia y conocimiento para llevarlos a cabo de la mejor manera.

Es importante recordar siempre que el principal objetivo es promover una de integración y la adaptación del nuevo talento es una etapa que debe tener importancia, no sólo para el departamento de RRHH sino para toda la compañía, debido a que es un acompañamiento que requiere seguimiento, realimentación, colaboración del equipo y tiempo.

Metodología aplicada

El Centro de Convenciones de Costa Rica cuenta con el departamento de RRHH, el cual se encarga de velar por el bienestar del capital humano. Una de las principales tareas es actualizar y crear procesos para mejorar y facilitar la inclusión del personal en la empresa.

La empresa cuenta con un proceso de inducción, este proceso está basado en el *Plan de Inducción General Grupo Heroica SAS* (Apéndice 1), plan es un archivo que incluye todos los temas que se imparten en el proceso de inducción. En ese mismo archivo se incluye un espacio donde el encargado de impartir el tema debe firmar, haciendo constar que los colaboradores han recibido la información. Es el departamento de RRHH quien se encarga de recolectar dichas firmas.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

32 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

A continuación, se desglosan los diferentes procedimientos realizados en el Centro de Convenciones de Costa Rica con relación al proceso de Inducción del personal.

Primeramente, el departamento de RRHH envía el documento *Plan de Inducción General Grupo Heroica SAS* a la jefatura del puesto que ingresa para que este confirme los temas que considere importantes y que se deben abordar en el proceso de inducción. No todos los colaboradores reciben los mismos temas, por eso los temas a impartir dependerán de la confirmación de la jefatura y del puesto a que ingrese.

Seguidamente, el departamento de RRHH comunica a los encargados de las diferentes áreas involucradas en el Plan de Inducción sobre su participación en el proceso de inducción de los colaboradores que ingresaran y se coordina la fecha de su presentación.

Finalmente, el departamento de RRHH avisa por correo electrónico a los colaboradores de nuevo ingreso el día que se dará la inducción general y fechas coordinadas para cuándo estarán recibiendo los diferentes temas. Por ejemplo, algunos de los departamentos a cargo de presentaciones de temas son: departamento de RRHH, departamento de salud ocupacional, departamento de mantenimiento, marketing, entre otros.

El proceso de inducción se da por finalizado una vez que: se recolecten todas las firmas en el *Plan de Inducción General Grupo Heroica SAS*, se envíe la evaluación del proceso de inducción y se dé la entrevista con el gerente general.

Previo a la entrada de la practicante al Centro de Convenciones de Costa Rica, se realizó una evaluación por el departamento de Recursos Humanos y se decidió iniciar la creación el proceso de OnBoarding; una guía de incorporación completa para el personal de nuevo ingreso a

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

33 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

partir de febrero del 2020. Se comienza a crear el proceso con base en el *Plan de Inducción*

General Grupo Heroica SAS, reuniones con el asistente de Recursos Humanos y sugerencias de la jefatura de Recursos Humanos. El plan, las reuniones y sugerencias ayudan a crear un proceso personalizado y adaptado especialmente a las necesidades del Centro de Convenciones de Costa Rica.

Los objetivos de este proceso de OnBoarding son:

1. Procurar que el nuevo colaborador se sienta bienvenido y su experiencia sea positiva.
2. Animar e inspirar al nuevo colaborador a integrarse y ser productivo en su rol y en la organización lo más rápido posible.
3. Bríndeles las herramientas necesarias para permitirles adquirir conocimientos y capacitaciones que le ayuden en su desarrollo y crecimiento como profesional.
4. Dar a conocer desde el primer día la misión y visión de la empresa.

Es indispensable recordar que el proceso de OnBoarding inicia desde el primer contacto que tiene el candidato con la empresa. Esto asegura que, desde el primer momento, el candidato sabrá si puede encajar en la empresa y la empresa podrá elegir al candidato más adecuado para el puesto.

Presentaciones y guías de entrenamiento

Las presentaciones y guías de entrenamiento son herramientas esenciales que forman parte del proceso de OnBoarding. A continuación, se definen ambos términos y luego se dará una explicación de cómo se desarrollaron para el proceso de OnBoarding.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

34 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Cuando hablamos de *presentación*, nos referimos a una presentación PowerPoint, presentaciones digitales. Según Mac (2019) una presentación es una colección de diapositivas individuales que contienen datos sobre un tema y son reproducidas en un orden determinado.

Estas presentaciones pueden ser utilizadas para distintas ocasiones, por ejemplo, para el presente informe se desarrollan dos presentaciones en PowerPoint, una para las jefaturas y otra para la inducción general, hacen que cualquier tema sea interactivas y envolventes, haciendo que un tema que por ejemplo se consideraba tedioso, ahora se vuelva cautivante y entretenido.

Presentaciones creadas y utilizadas

Para el presente informe, se desarrollaron dos presentaciones. La primera es la *presentación propuesta de OnBoarding (apéndice 12)*. Este fue presentado en una reunión que se tuvo con las jefaturas. En esta presentación se especificaban los objetivos del Proceso de OnBoarding, se mencionaron los incentivos que se implementan en el proceso y detalles de los Kits de bienvenida.

La presentación oficial de inducción (apéndice 10) fue actualizada con información actual e incluye el organigrama de la empresa, presentación del personal por área, la misión visión y principios misionales y una explicación de los detalles de formas de pago, tarjetas de acceso, los beneficios del comedor, entre otros aspectos.

El departamento de RRHH contaba con una presentación PowerPoint que se utilizaba en el proceso de inducción, a esta presentación se le realizaron cambios y actualizaciones por solicitud del personal de RRHH, con el fin de tenerlo preparado y actualizado para cuando se comience a implementar el proceso de OnBoarding.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

35 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Se agrego el Código de Ética y Conducta, los puntos más importantes del Marco

Teórico de Reuniones, la política de hostigamiento sexual, el nuevo organigrama de la empresa, se actualizaron las fotos del personal por área, puesto que hubo algunos cambios en el personal durante el año, finalmente se agregaron diapositivas que hablan del programa *Actos Heroicos*, este es un programa que fue creado por el departamento de Calidad y tiene como fin promover y reconocer las acciones sobresalientes en temas de servicio al cliente (los valores), buscando que se generen experiencias memorables.

Guías de entrenamiento

Como antes se mencionó, la guía de entrenamiento es una herramienta dentro del proceso de entrenamiento que le deja en claro las tareas y responsabilidades al colaborador desde el momento que ingresa a la empresa hasta que finalice el periodo de prueba. Es por lo que se crea *La guía de entrenamiento* (apéndice 13), es un documento en formato Excel, consta de dos hojas que se imprimen al momento de que vaya a ingresar un nuevo colaborador.

La primera hoja debe ser llenada con información sobre el colaborador, como ser: su nombre, numero de cedula, fecha en que inicia el proceso de entrenamiento y fecha en que finalice. Seguidamente se expone el objetivo de la guía de entrenamiento y responde a tres preguntas importantes, ¿Quién es el responsable del entrenamiento?, ¿Cómo se ejecuta el entrenamiento en el puesto? y ¿Cómo se evalúa al colaborador? Finalmente, se deberá marcar con una “x” si es un nuevo ingreso, ascenso, traslado cobertura de puesto.

La segunda hoja es titulada *Checklist* (Apéndice 14), en esta hoja se indica el título del puesto que está en proceso de entrenamiento, luego se procede a indicar que se marque con un

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

36 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

check en el cubo ubicado al lado de cada una de las actividades o temas del puesto específico que fueron debidamente explicados y ejecutados al colaborador en entrenamiento.

Una vez completada la guía, el colaborador y el responsable de supervisar los avances deben firmar la guía, haciendo constar que el proceso de entrenamiento ha concluido de manera satisfactoria y cada tarea ha sido debidamente completado.

Esta hoja concluye con un cuadro donde se deben anotar las observaciones generales, en este cuadro el responsable de impartir la guía de entrenamiento deberá exponer las fortalezas y áreas por fortalecer del colaborador durante el proceso de entrenamiento y debe anotar la duración del entrenamiento, es decir, en cuanto tiempo logro completar la guía de entrenamiento.

Especificaciones y objetivo de las guías de entrenamiento por puesto

Las guías de entrenamiento por puesto fueron creadas según los perfiles de cada puesto que existe actualmente en la empresa y específicamente con base en el apartado de *principales funciones y responsabilidades* de cada puesto.

Las jefaturas del puesto a ingresar, pueda agregar o quitar temas dentro de la guía de entrenamiento, esto dependerá del objetivo o meta que la jefatura considere que el colaborador deberá alcanzar durante el periodo de prueba.

A continuación, se explicará el objetivo general de la guía de entrenamiento y los contenidos de esta.

El objetivo general es capacitar a cada colaborador que ingrese al Centro de Convenciones de Costa Rica, para así asumir con conocimiento y responsabilidad todas sus funciones y tareas, aplicándolas al puesto de trabajo. El responsable del proceso debe de ser la

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

37 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

jefatura del área y en caso de carencia de la jefatura, se podrá asignar algún colaborador que tenga dominio de los procesos abarcados en la guía de entrenamiento y con habilidades de comunicación para lograr garantizar el éxito del proceso.

Para ejecutar la guía de entrenamiento el responsable debe:

1. Explicar detalladamente los procesos, subprocesos y roles puntuales que tiene a cargo el colaborador.
2. Hacer demostración del procedimiento o tarea que se explicó.
3. Solicitar al colaborador la repetición del procedimiento o tarea y corregir si es necesario.
4. Supervisar hasta que se confirme que el colaborador domina el proceso.
5. Motivar de forma verbal el logro alcanzado con el aprendizaje.
6. Poner a disposición del colaborador todos los materiales necesarios para su aprendizaje, ejemplo: fichas técnicas, manuales, guías operativas, procedimientos, instructivos, entre otros.

El responsable deberá evaluar al colaborador y para eso debe garantizar que:

- Reforzar los puntos marcados como críticos y éstos deben ser dominados por el colaborador.
- Anotará las observaciones finales para que sean analizadas por el jefe del departamento.
- El colaborador en entrenamiento demuestra de manera satisfactoria el completo dominio de cada proceso.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

38 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Plan de OnBoarding

A continuación, se desglosará paso a paso el proceso de OnBoarding diseñado para el Centro de Convenciones de Costa Rica, tomando en cuenta todas las herramientas, procesos, incentivos, y términos que anteriormente se han mencionado y detallado. El proceso de OnBoarding consta de tres fases, la pre-inducción, la inducción y la post-inducción.

Fase de Pre-Inducción.

Paso 1: Verificar aprobación del jefe sobre la plaza vacante (tener el visto bueno).

RRHH debe tener el visto bueno de las jefaturas y verificar la necesidad de llenar la vacante para así comenzar el proceso de reclutamiento.

Paso 2: Conocer los requisitos del puesto

Con base en el manual de puestos se procede a identificar los requisitos de los puestos a contratar y así lograr atraer a los candidatos que más se apeguen a estos.

Paso 3: Calendarizar entrevistas para el puesto

RRHH debe contactar por teléfono al candidato seleccionado para calendarizar la entrevista con la jefatura del área.

Paso 4: Confirmar las referencias.

Después de llevar a cabo la entrevista, se procede a la verificación de las referencias brindadas por el candidato.

Paso 5: Llamar al candidato que obtuvo el puesto.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

39 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

En este paso se llama al candidato que fue seleccionado para el puesto vacante y se le indica el día, la hora y el lugar donde se realizará la firma del contrato laboral; también se le solicita traer ese día una copia de la cedula, títulos académicos, carné y título de manipulación de alimentos (si así lo requiere el puesto).

Paso 6: Día de firmar contrato.

En presencia de los candidatos y con el personal de RRHH, se lee de forma detallada cada uno de los puntos del contrato laboral, se evacuan dudas y ambas partes firman el contrato. Este mismo día se debe de tomar una foto para la tarjeta de bienvenida que se enviará a los colaboradores y se recolecta la información como contactos de emergencia, enfermedades o padecimientos y sus hobbies o intereses personales.

Paso 7: Enviar correo de bienvenida con el anuncio de los nuevos ingresos.

Se envía la tarjeta de bienvenida (apéndice 2) a cada uno de los colaboradores de la empresa, ahí se incluye información para dar a conocer quien es la persona que ingresa, a que puesto ingresa, algunos de sus hobbies o intereses y su experiencia laboral. Esto con el fin de familiarizar a todos los colaboradores de la empresa con el nuevo colaborador y estimular el sentido de pertenencia.

Paso 8: Confirmar con la jefatura las áreas a abordar del Plan de Inducción.

Dependerá de los puestos que vayan a ingresar, las jefaturas de los departamentos específicos deberán revisar el Plan de Inducción y escoger los temas que desean que los colaboradores de nuevo ingreso reciban; seguidamente deberán avisar al Departamento de Recursos Humanos la fecha de ingreso y los temas que se escogieron para impartir.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

40 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Cabe mencionar que esto es porque al final de la fase de inducción, el documento del Plan de Inducción deberá ser debidamente firmado por el encargado de impartir el tema y hacer constar que el colaborador está informado, conoce el tema y acepta los términos del funcionamiento de la empresa.

Paso 9: Comunicar a las diferentes áreas involucradas en el Plan de Inducción para coordinar las fechas de su presentación.

Después de tener la información anterior, el personal de Recursos Humanos deberá contactar a los encargados de impartir los temas escogidos y calendarizar una fecha en la que se impartirá dicho tema. Lo ideal sería que las fechas se agenden para ser impartidas el mismo día de la inducción general o en esa primera semana.

Paso 10: Se entrega al gerente o jefe de área la guía de entrenamiento para que sea revisada y aprobada.

Se diseñaron y personalizaron nuevas las guías de entrenamiento con base en las principales funciones y responsabilidades de cada puesto existente en el Centro de Convenciones de Costa Rica.

Este paso consiste en enviar la guía de entrenamiento específica del puesto al jefe del departamento para que sea revisada y ajustada de acuerdo con las necesidades o preferencia de la jefatura a cargo, pueda ser que se omitan o se agreguen temas. Las guías de entrenamiento se enviarán al gerente general cuando el puesto que ingresará es una jefatura de departamento.

Paso 11: Coordinar con A y B (Alimentos y Bebidas)

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

41 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Se propuso al departamento de RRHH que uno de los incentivos iniciales en el proceso de OnBoarding podría ser el regalo del primer almuerzo en la empresa, RRHH aprobó la propuesta; para el cumplimiento de este paso se debe avisar al departamento de Alimentos y Bebidas con por lo menos tres días de anticipación cuantas personas serán, la fecha que ingresarán, y sus nombres.

Paso 12: Enviar tarjeta de bienvenida al colaborador y enviar la carta de bienvenida a sus familiares.

Se redactaron las tarjetas de bienvenida al colaborador y el departamento de mercadeo diseño el formato. La idea de la tarjeta con agenda (apéndice 3) y la tarjeta de bienvenida a los familiares es crear una comunicación más personal desde un inicio y hacer saber que el nuevo talento es importante para la empresa.

La tarjeta de bienvenida con agenda se envía por WhatsApp, esta incluye un mensaje dándole la bienvenida al colaborador, fecha con hora específica de la sesión de inducción, dirección para saber cómo llegar a la empresa y el nombre del encargado de la sesión de inducción general; esto para que al llegar puedan preguntar en la recepción para que ellos les indiquen en que sala se dará la inducción. En esta misma tarjeta se incluye un pequeño cronograma de lo que se llevará a cabo en la sesión, se le solicita al colaborador que traiga algunos documentos y se finaliza una pequeña invitación a visitar las redes sociales de la empresa.

La carta de bienvenida a los familiares (apéndice 4) debe ser enviada por WhatsApp también. Esta carta se enviará a los contactos de emergencia que se recolectaron en el paso 6.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

42 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

La tarjeta de bienvenida a la familia es un mensaje personal firmado por el gerente general donde se les recuerda la importancia que tienen como apoyo en la vida laboral del colaborador y se garantiza que la decisión de trabajar con el Centro de Convenciones de Costa Rica fue la mejor elección.

Estas cartas son enviadas desde el celular del departamento de Recursos humanos, con el fin de facilitar el número del departamento desde un inicio para que en caso de dudas o consultas puedan hacerlas a ese número.

Paso 13: Enviar correo con el Manual Landing.

El Manual Landing (Apéndice 5), es un documento interactivo que incluye documentos como:

- Videos informativos.
- El documento completo del código de ética y conducta.
- El manual del Marco teórico de reuniones.
- La política de hostigamiento sexual.
- Enlaces a las evaluaciones.

Finalmente, se incluyeron en la presentación oficial de inducción algunos puntos específicos de los temas antes mencionados para referirse brevemente a ellos y se les informa a los colaboradores de nuevo ingreso que para más información deben consultar el documento Manual Landing.

De esta manera se puede asegurar que los colaboradores reciban la información completa y se podrá recolectar las firmas de aceptación de términos sin inconvenientes.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

43 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Paso 14: Preparar los Kits necesarios.

Los kits de bienvenida son otro incentivo dentro del proceso de OnBoarding para los colaboradores de nuevo ingreso. El kit de bienvenida (Apéndice 6) está compuesto por una taza con el logo de la empresa, un cubo de material ecológico con sticky notes, un USB, un lapicero con el logo y colores de la empresa y una bolsa ecológica con el color y logo de la empresa.

Una vez que se hayan cumplido con los pasos 12 y 13 y se verifique que todo está listo para la sesión de inducción general se deberá preparar los Kits necesarios, con uno o dos días de anticipación.

Paso 15: Reservar la sala.

Se deberá coordinar con recepción para apartar una sala con fecha y hora específica. Esto se deberá hacer por lo menos 3 días de anticipación para no tener inconvenientes.

Se colocará afuera de la sala el Banner de Bienvenida (Apéndice 7) para que los colaboradores sepan que la empresa está contenta con su llegada y lista para recibirlos. Los Kits de bienvenida también deberán ser colocados en la sala para que sean entregados a los colaboradores al momento que inicie la presentación.

Paso 16: Decorar el espacio de trabajo.

Como otro incentivo y paso final de esta primera etapa, RRHH es el encargado de decorar los espacios de trabajos de acuerdo con la información recopilada en el paso 6. También se imprimirá una tarjeta de bienvenida firmada por el gerente general (Apéndice 8). Con este paso final se espera hacer sentir acogido e importante al colaborador nuevo.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

44 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Fase de inducción.

Paso 1: Notificar a los clientes externos sobre el cambio de cargo enviando la tarjeta de presentación a proveedores.

Este paso solo aplica para los puestos que tienen contacto con clientes externos. Si hay un cambio de cargo dentro de la empresa se deberá enviar un correo con la tarjeta de presentación a proveedores (Apéndice 9) que especifica el cambio de que se está dando en la empresa.

El correo debe ser enviado después de haber finalizado el proceso de inducción, asegurando el compromiso y fidelización del colaborador con la empresa.

Paso 2: Los nuevos colaboradores ingresan al Centro de Convenciones de Costa Rica.

Como antes se mencionó, se les envía un mensaje por WhatsApp con toda la información necesaria para el día de la sesión de inducción general.

Al momento de ingresar a la sala el personal Recursos Humanos repartirá los Kits de bienvenida y los recibirá con una sonrisa.

Paso 3: Se inicia la presentación de inducción.

Después que hayan llegado los colaboradores y todos hayan recibido su Kit, RRHH inicia la presentación de Inducción dando la bienvenida y la sesión de inducción oficialmente inicia.

Paso 4: Recorrido por las áreas y salidas de emergencia.

Se realiza un recorrido por las diferentes áreas del Centro de Convenciones de Costa Rica, dirigido por el personal de salud ocupacional y ambiente.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

45 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Paso 5: Hora del almuerzo.

De acuerdo con el cronograma de actividades (apéndice 11) el recorrido debe finalizar a la hora del almuerzo para que, el encargado de la sesión de inducción pueda acompañar a los colaboradores de nuevo ingreso al comedor para explicarles cómo funciona el comedor.

En caso de que el recorrido se alargue, quien esté haciendo el recorrido deberá acompañar a los colaboradores al comedor y explicarles cómo funciona la tarjeta del comedor, como se hacen las filas y acompañarlos al comer.

Paso 6: Se continua con el resto de las presentaciones o se imparten durante la semana.

Este paso dependerá de las fechas estipuladas con las otras áreas en el paso 9. En caso de no tener otra presentación ese día, los colaboradores son acompañados a sus puestos de trabajo y son presentados a su equipo de trabajo. Aquí finaliza el primer día de la inducción y se continuará durante la semana las otras presentaciones.

Paso 7: Calendarizar una cita con el gerente general.

Todos los colaboradores de nuevo ingreso deberán pasar por una reunión con el gerente general de la empresa con el fin de que él le dé la bienvenida. Esta reunión también servirá para que los colaboradores sepan que está a disposición de ayudarles en la medida de lo posible.

Para cumplimiento de este paso, RRHH enviará un correo al asistente del gerente general para coordinar la reunión. Este correo debe ser enviado el día de la sesión de inducción o justo después.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

46 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Una vez que el o los colaboradores hayan recibido todos los temas que las jefaturas solicitaron y se hayan reunido con el gerente general, se da por finalizada la fase de inducción.

Fase Post-inducción

Paso 1: Plan de inducción debidamente firmada.

RRHH debe verificar Plan de Inducción contenga todas las firmas de los temas impartidos. De esta manera las jefaturas y RRHH llevaran el control de los temas que se impartieron, cuando y por quien.

Paso 2: Enviar por correo la hoja de evaluación del proceso de inducción.

Para el cumplimiento de este paso se deberá recordar a los colaboradores de nuevo ingreso que en el Manual Landing pueden encontrar el enlace que los dirigirá a la evaluación de la inducción.

Esta evaluación es para dar a conocer cómo se sintieron durante todo el proceso y también servirá como realimentación para el departamento de RRHH. A partir de las respuestas que los colaboradores den, se podría mejorar o actualizar algunas partes del proceso. Esta evaluación es anónima y de carácter obligatoria.

Paso 3: Reunión con el gerente general.

El colaborador de nuevo ingreso se reúne con el gerente general de la empresa y conversan sobre la experiencia hasta el momento en la empresa.

Paso 4: Seguimiento de la guía de entrenamiento.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

47 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

La jefatura debe dar seguimiento a la guía de entrenamiento y verificar que las firmas y tareas asignadas se cumplan de manera satisfactoria. Este paso dependerá de los colaboradores y su agilidad para completar la guía de entrenamiento.

Paso 5: Enviar la Evaluación del Periodo de Prueba.

Como paso final de la fase de post inducción, una vez que los colaboradores hayan completado las guías de entrenamiento satisfactoriamente y la jefatura de el visto bueno a RRHH, se avisará al colaborador que ingrese al Manual Landing donde encontrará la evaluación de Periodo de Prueba. Es de carácter obligatorio y deberán llenarla.

Una vez cumplidos todos los pasos anteriores se da por finalizado el proceso de OnBoarding para el Centro de Convenciones de Costa Rica. El proceso dura más o menos 3 meses o 90, finaliza con el periodo de prueba de los colaboradores y dependiendo de las observaciones de jefatura, resultados de las guías de capacitación y los resultados de las evaluaciones se toma la decisión de retener el talento u optar por otra opción.

Población atendida

La población atendida fue el Centro de Convenciones de Costa Rica, el cual cuenta con 48 puestos de trabajo, entre ellos: gerente general, jefaturas de los departamentos de gestión de calidad, mercadeo, operaciones, alimentos y bebidas, asistentes de las jefaturas, coordinadores de cuentas nacionales e internacionales, técnicos, supervisores, entre otros.

Previo al inicio de la práctica, el Centro de Convenciones de Costa Rica realizó una investigación sobre lo que era un proceso de OnBoarding y como se aplicaba dentro de una empresa. El departamento de RRHH es quien estaba a cargo de este proceso y contaba con un

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

48 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

borrador donde se incluían las necesidades que se presentaban dentro de la empresa en ese momento; fue una combinación entre *¿Qué es el proceso de OnBoarding? Y ¿Qué nos interesa implementar en la empresa ahorita? Lo que generó que se diera la iniciativa de diseñar el proceso para la empresa.*

Este borrador sirvió como elemento guía para la creación del proceso de OnBoarding; también se utilizó el *Plan de inducción General Grupo Heroica SAS* y se establecieron reuniones semanales con el asistente de RRHH donde se evacuaron dudas.

Alcances y limitaciones

Alcances

Se contó con la oportunidad de realizar la práctica profesional en una empresa prestigiosa y comprometida con el bienestar integral de su talento humano donde se dio la posibilidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria.

Se logró diseñar y finalizar de manera satisfactoria el proceso de OnBoarding para el personal de nuevo ingreso al Centro de Convenciones de Costa Rica y a la vez ser partícipe del plan piloto del proceso diseñado, donde se vio reflejada la efectividad de las herramientas, los incentivos y demás metodologías aplicadas para el proceso.

Se logró proporcionar al Centro de Convenciones de Costa Rica con herramientas nuevas como las guías de entrenamiento y la presentación de inducción, que permitirán mejorar los procesos de inducción e incorporación de los nuevos colaboradores; y que a su vez ayudará al departamento de RRHH en una de las tareas más difíciles como lo es la retención de un buen talento.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

49 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Limitaciones

Debido a los horarios ajustados que tienen los jefes de departamento, no fue posible concertar las citas para recopilar información que sirviera como base para el diseño de las guías de entrenamiento por puesto, por lo tanto, estas guías se diseñaron solamente con base en los perfiles de puesto.

Tomando en cuenta que no se tenía planeado ejecutar el plan piloto en noviembre, no se logró a utilizar el Manual Landing, los videos de bienvenida de la presidenta de la empresa y de la ministra del Instituto Costarricense de Turismo (*ICT*), esto porque todas estas herramientas estaban en proceso de ser diseñadas.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Como anteriormente se mencionó, la empresa había realizado una investigación y contaba con un borrador para el diseño del proceso Onboarding. Utilizando esto de base, es que logra unificar a las necesidades y expectativas de la empresa, con el fin de retener buenos talentos. Se concluye a partir del plan piloto del proceso de OnBoarding es una herramienta útil y necesaria para lograr una incorporación completa y eficiente dentro de la empresa.

Se concluye que a partir de un adecuado diseño del proceso de OnBoarding y una ejecución asertiva de cada una de sus fases y pasos, el proceso sirve como herramienta fundamental para que, de alguna manera, se garantice la retención de los buenos talentos y se logre desarrollar en ellos el compromiso emocional con la empresa.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

50 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Las actividades que se ejecuten el primer día de inducción y los incentivos que se les proporcionó a los nuevos colaboradores, fueron un factor clave del proceso de OnBoarding para generar en ellos sentido de pertenencia y familiarización con la empresa.

Una responsable y comprometida revisión, selección y modificación de las tareas en las guías de entrenamiento, por parte de las jefaturas de departamento, sirve como herramienta para que las funciones del puesto se desarrollen de manera eficiente y que los nuevos colaboradores obtengan altos niveles de desempeño; lo cual los preparará para asumir gradualmente mayores responsabilidades.

La información que se proporcione en la fase de inducción servirá de guía para que el nuevo colaborador sepa lo que la empresa espera de él a nivel de comportamiento profesional, ético y moral. Además, la realización de una objetiva evaluación del proceso de OnBoarding permite identificar la efectividad de este y a su vez detectar las fortalezas y áreas de mejora de los instrumentos utilizados.

Recomendaciones

Al departamento de Recursos Humanos.

Se recomienda que el Centro de convenciones de Costa Rica implemente el proceso de OnBoarding de manera completa en cada una de sus futuras contrataciones, esto para mejorar y optimizar la inserción de nuevos colaboradores a la empresa y lograr un buen rendimiento en poco tiempo.

Se recomienda que al finalizar cada proceso de OnBoarding se realice una evaluación global para mantener en constante actualización y mejoramiento todas sus fases, pasos y procedimientos.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

51 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Se recomienda que antes de iniciar un proceso de OnBoarding se verifique que se cuenta con todos los recursos necesarios para su ejecución, así como cuidar los tiempos y el cumplimiento adecuado de cada paso.

Se recomienda mantener en constante actualización los videos y presentaciones informativas referentes al código de ética, organigrama, política de hostigamiento sexual, misión y visión, entre otros. Con el fin de brindar a los participantes la información actual.

Se recomienda que el departamento de RRHH cuente con la confirmación de las jefaturas del departamento sobre los temas en el plan de inducción y las guías de entrenamiento del puesto específico, con por lo menos 15 días de anticipación al ingreso del nuevo colaborador.

Se asigne a una persona del departamento por cada puesto a contratar, esto para lograr mayor efectividad y una mejor ejecución del proceso evitando la sobrecarga de responsabilidades.

Se recomienda analizar y evaluar la posibilidad de implementar ejercicios de Team Building, siendo estos necesarios en un proceso de OnBoarding para maximizar la cohesión y sinergia en los colaboradores.

A las jefaturas de los departamentos.

Se recomienda a los jefes de cada departamento que logren participar en el proceso de manera responsable y comprometida cumpliendo con la entregar del plan de inducción con los temas escogidos y las guías de entrenamiento en los tiempos establecidos al departamentito de RRHH, para que así se logre llevar a cabo de manera efectiva el proceso de OnBoarding, así mismo

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

52 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

A la administración general.

Establecer dentro del presupuesto general un monto específico para los procesos de OnBoarding, con ello se logrará obtener todos los recursos necesarios para su ejecución.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

53 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Referencias

Alcalde, J. (2017). Las 10 funciones del departamento de Recursos Humanos. *Economipedia*.

Recuperado el 10 de octubre del 2019, de <https://economipedia.com/guia/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos.html>

Capitalismo Consciente. (2018). 5 ejercicios de teambuilding: actividades para mejorar la

comunicación. Recuperado el 26 de enero de 2020, de

<https://capitalismoconsciente.es/blog/5-ejercicios-team-building-actividades-mejorar-la-comunicacion/>

Catalán, K. (2016). “Proceso de onboarding al área comercial”. Universidad iberoamericana,

Ciudad de Mexico. Recuperado el 23 de octubre de 2019, de

<file:///C:/Users/Olden%20Ebanks/Desktop/samantha/onboarding%20antecedente.pdf>

Centro de Convenciones de Costa Rica. (2017). Recuperado el 10 de octubre del 2019, de

<https://costaricacc.com/centro-de-convenciones-de-costa-rica/>

Centro de Convenciones de Costa Rica. (2019). Recuperado el 10 de octubre del 2019, de

<https://www.visitcostarica.com/es/costa-rica/blog/centro-de-convenciones-de-costa-rica>

Corbin, J. (s.f.). Psicología del trabajo y las organizaciones: una profesión con futuro. *Psicología*

y *Mente*. Recuperado el 10 de octubre del 2019, de

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/psicologia-trabajo-organizaciones-profesion>

Espriella, A. (2019). 9 pasos para un proceso exitoso de onboarding. *Acsendo.blog*. Recuperado

el 16 de octubre de 2019, de [https://blog.acsendo.com/9-pasos-para-un-adecuado-](https://blog.acsendo.com/9-pasos-para-un-adecuado-proceso-de-onboarding/)

[proceso-de-onboarding/](https://blog.acsendo.com/9-pasos-para-un-adecuado-proceso-de-onboarding/)

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

54 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Gomez, E. (2019). ¿Cuál es la importancia de las encuestas para las empresas? *QuestionPro*.

Recuperado el 23 de octubre de 2019, de

<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-las-encuestas-para-empresas/>

Hernández, J. (2016). Cuadro de conclusiones sobre inducción y capacitación. *ACADEMIA*.

Recuperado el 22 de octubre de 2019, de

https://www.academia.edu/29526923/Cuadro_de_conclusiones_sobre_inducci%C3%B3n_y_capacitaci%C3%B3n_de_Capital_Humano

Inducción y capacitación. (2015). *Blogger.com*. recuperado el 22 de octubre de 2019, de

<http://gestionpersonalumb.blogspot.com/>

Integración del personal a la empresa. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado

el 10 de octubre del 2019, de

<https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2011/11/induccin.pdf>

Izuriaga, B. 2018. Plan OnBoarding: Prepara la llegada de tu nuevo trabajador. *Turiconsejos*.

Recuperado el 16 de octubre de 2019, de <https://www.turijobs.com/blog/plan-onboarding/>

Las funciones del departamento de recursos humanos. (2018). *Gestion.org*. recuperado el 10 de

octubre del 2019, de gestion.org/las-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/

Mac, E. (2019). Definición de una presentación en PowerPoint. *Techlandia*. Recuperado el 26 de

enero de 2020, de https://techlandia.com/definicion-presentacion-powerpoint-sobre_146721/

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

55 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Menéndez, M. (2018). Ramas de la psicología y sus definiciones. *Psicología-Online*. Recuperado

el 10 de octubre del 2019, de https://www.psicologia-online.com/ramas-de-la-psicologia-y-sus-definiciones-4193.html#anchor_11

Murguira, A. (2018). Como encuestar a empleados y por qué es importante hacerlo.

TuDashboard. Recuperado el 23 de octubre de 2019, de

<https://tudashboard.com/encuestar-a-empleados/>

Psicología organizacional en Recursos Humanos. (2012). *Psicología Inversa*. Recuperado el 10 de octubre del 2019, de <https://psicologiainversa.com/psicologia-organizacional-recursos-humanos/>

Psicología organizacional y recursos humanos. (2019). *Losrecursoshumanos*. recuperado el 10 de octubre del 2019, de <https://www.losrecursoshumanos.com/psicologia-organizacional-y-recursos-humanos/>

Ramirez, E. (s.f.). Procesos de inducción y entrenamiento. *SURATEP*. Recuperado el 26 de enero de 2020, de

https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/induccion.pdf

Rosales, D. (2018). Costa Rica inaugura hoy su Centro Nacional de Congresos y Convenciones.

Revista Summa. Recuperado el 10 de octubre del 2019, de

<https://revistasumma.com/costa-rica-inaugura-hoy-su-centro-nacional-de-congresos-y-convenciones/>

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

56 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Ruiz-Healy Times. (2019). El proceso de Onboarding, ¿qué es y para qué sirve? Recuperado el

16 de octubre de 2019, de <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/el-proceso-de-onboarding-que-es-y-para-que-sirve>

Salazar, G. 2019. Onboarding: Las 5 fases del proceso de inducción del nuevo talento.

Pensamiento Administrativo. Recuperado el 16 de octubre de 2019, de

<https://manuelgross.blogspot.com/2019/02/onboarding-las-5-fases-del-proceso-de.html>

Santiz, M. (2013). Importancia de la inducción de personal en las empresas. *Gestiopolis*.

Recuperado el 22 de octubre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/#autores>

TeamBuilding. (2019). *EDEN*. Recuperado el 26 de enero de 2020, de

<https://www.aguaeden.es/blog/en-que-consiste-y-cuales-son-los-beneficios-del-team-building>

Torres, R. (2018). Onboarding Process ¿Qué es y para qué sirve? *FO&CO*. Recuperado el 16 de

octubre de 2019, de <https://fococonsultores.es/onboarding-process-que-es-y-para-que-sirve/>

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

57 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice

Apéndice 1



PLAN DE INDUCCIÓN GENERAL GRUPO HEROICA SAS


GC-RG-030

| | | | |
|--------|--|---------------|--|
| NOMBRE | | FECHA INGRESO | |
| CARGO | | CEDULA | |

| TEMAS | 1. GRUPO HEROICA SAS | | | RESPONSABLE | FIRMA |
|---|----------------------|-----------|--------|-------------|-------|
| | FECHA | H. INICIO | H. FIN | | |
| Quienes somos, Misión, Visión, Principios y Valores | | | | | |
| Junta Directiva | | | | | |
| Estructura Organizacional | | | | | |
| Cultura Grupo Heroica - Servicio al cliente | | | | | |
| Concesión u Operación del recinto | | | | | |
| Misión y Visión del recinto | | | | | |
| Política de Calidad | | | | | |
| Video institucional | | | | | |
| Estructura Organizacional del recinto | | | | | |

Firma del colaborador

Apéndice 2




COSTA RICA
CENTRO DE CONVENCIONES

Bienvenida

Nos complace presentarles al nuevo colaborador que forma parte del Centro de Convenciones de Costa Rica, algunos de sus hobbies son: jugar futbol, tennis, golf y es fiel seguidor del Real Madrid.

Su experiencia laboral consta de: mas de 5 años de experiencia como ejecutivo de cuenta nacional e internacional.

Le damos una especial bienvenida y estamos seguros que su aporte será muy valioso en la marcha de esta compañía y en su crecimiento profesional



MARCO FERNÁNDEZ
Coordinador de cuentas internacionales

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

58 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice 3



HOLA

VALERIA SOLORZANO C.

Te damos la bienvenida al Centro de Convenciones de Costa Rica y te invitamos a una sesión de orientación para nuevos empleados el [día, mes], donde te presentaremos nuestra empresa, nuestra cultura y las ventajas de trabajar con nosotros. A continuación encontrarás toda la información que necesitas para tu primer día.

SESIÓN DE ORIENTACIÓN PARA NUEVOS EMPLEADOS

- Día, mes]
- [hora]
- [dirección de la empresa]
- Pregunta por [nombre del responsable de la sesión]

PROGRAMA

| | |
|---------------|--|
| 10.00-10.30 h | Bienvenida |
| 10.30-13.00 h | Presentación de [nombre de la empresa] |
| 13.00-14.00 h | Comida y recorrido por la empresa |
| 14.00-16.00 h | Ventajas y prestaciones |
| 16.00-17.30 h | Equipo y recursos |
| 17.30-18.00 h | Próximos pasos |

¿QUÉ TIENES QUE TRAER?

Carné de identidad, pasaporte o carné de conducir a modo de identificación.

Datos bancarios para la domiciliación de la nómina.

¡Una enorme sonrisa! :D

No olvides compartir tu felicidad con el mundo

¿Quieres mostrar lo orgulloso que estás de trabajar en el Centro de Convenciones de Costa Rica ? Comparte tu entusiasmo en nuestras redes sociales

¡Estamos deseando ver lo que publicas!



www.costaricacc.com



Autopista General Cañas, frente a Residencial
Los Arcos, sentido San José - Alajuela

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

59 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice 4



BIENVENIDA

VALERIA SOLORZANO C.

Estimada Familia:
[Apellido del colaborador]

A nombre de la familia que formamos el Centro de Convenciones de Costa Rica y personalmente, te damos la mas cordial bienvenida, ahora formas parte de nosotros también por la incorporación de [nombre de colaborador].

Ustedes son el un pilar fundamental de apoyo en la vida laboral de [nombre de colaborador], en su toma de decisiones, desempeño y desarrollo profesional; sabiendo esto, les escribo esta misiva para garantizarles que su decisión de trabajar con nosotros fue la mejor.

[nombre del colaborador]ha mostrado tanto en la entrevista y en las pruebas de este proceso su capacidad, conocimiento y ágil desempeño, acompañado por valores inculcados que reflejan los valores del Centro de Convenciones de Costa Rica como: Honestidad, Pasión por el Servicio, Compromiso y Sostenibilidad.

Me despido de ustedes agradeciendo desde ya todo el apoyo que le brinden a Jeannette, porque es también un apoyo para nuestra organización y al mismo tiempo instándolos a permanecer en unidad familiar.

Saludos Cordiales


Gerente General
Centro de Convenciones de Costa Rica



Autopista General Cañas, frente a Residencial Los Arcos, sentido San José - Alajuela

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

60 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez
Apéndice 5



Te damos la bienvenida, [NOMBRE DEL EMPLEADO].

¡Estamos encantados de tenerte en nuestra empresa! En esta guía encontrarás toda la información que necesitas. Es interactiva, así que no te cortes: haz clic y descubre por qué [nombre de la empresa] es única, los recursos que tienes a tu disposición y respuestas a las preguntas más habituales.



INFORMACIÓN DE INTERÉS

Para que nos conozcas un poco mejor.



Mision



Vision



Calidad

RECURSOS ÚTILES

Para que nos conozcas un poco mejor.



Mision



Mision



Mision



Mision



Mision



Mision



Mision



Mision



www.costaricacc.com

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

61 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice 6



PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

62 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez


Apéndice 7



PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

63 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice 8



FELICIDADES

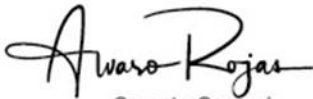
ANDREA MUÑOZ


Reciba un cordial saludo y bienvenida a Grupo Heroica Volio & Trejos S.A.

Estamos muy contentos con su incorporación al Centro de Convenciones de Costa Rica y al mismo tiempo agradecidos por confiar y formar parte de esta organización, que trabaja día a día por fortalecer y promover los principios y valores como la Integridad, Calidad en el trabajo, Respeto y Conciencia Ambiental.

Esperamos que su proceso de inducción, capacitación y adaptación en su puesto, sea toda una experiencia generadora de conocimiento y aprendizaje, que contribuya al alcance de las metas y objetivos de la organización en función de su desarrollo personal y profesional.

Nuevamente, le manifiesto nuestro agradecimiento por unirse y formar parte de este gran equipo de trabajo.


Gerente General
Centro de Convenciones de Costa Rica



Autopista General Cañas, frente a Residencial Los Arcos, sentido San José - Alajuela

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

64 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice 9



MICHAEL VÍQUEZ ARAYA
JEFE DE MANTENIMIENTO

Tel: 2106-16-21
Correo:
mantenimiento@costaricacc.com



COSTA RICA
CENTRO DE CONVENCIONES

DAMOS LA BIENVENIDA AL SEÑOR

MICHAEL VÍQUEZ ARAYA

Quien asume a partir de esta fecha el puesto de Jefe de Mantenimiento que hasta el 15 de enero lo desempeñaba el señor Mario Araya Montero, a quien le agradecemos y le deseamos muchísimos éxitos en sus nuevos proyectos.

El señor Víquez cuenta con amplia experiencia y conocimiento en el área que desempeñará y es profesional en electromecánica, por lo que sabrá alcanzar de manera exitosa las metas y objetivos en función de las del Centro de Convenciones de Costa Rica.

Con su ingreso, continuamos trabajando con la filosofía de servicio y calidad de nuestro negocio para así seguir garantizándoles a todos nuestros clientes un mejor servicio.

Por lo anterior, agradecemos de antemano su apoyo y respaldo, el cual será imprescindible para el óptimo desempeño de su gestión.

Saludos Cordiales



Gerente General
Centro de Convenciones de Costa Rica



Autopista General Cañas, frente a Residencial Los Arcos, sentido San José - Alajuela

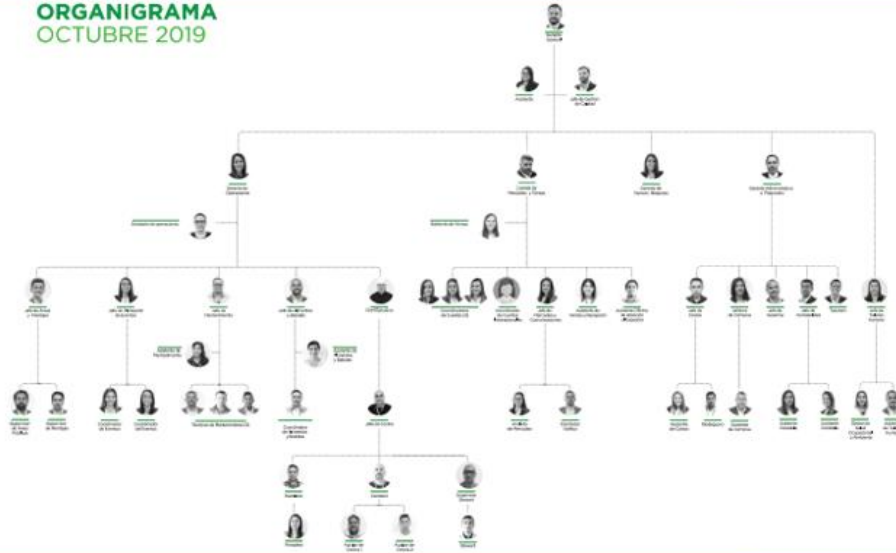
PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

65 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez
Apéndice 10

ORGANIGRAMA

CCCR

ORGANIGRAMA OCTUBRE 2019



ÉTICA DEL NEGOCIO

CCCR

Relaciones con los Accionistas.

Se velará por cumplir con las disposiciones legales y las estipulaciones dadas por las entidades gubernamentales; se informará a los accionistas sobre la estrategia y desempeño financiero de la sociedad.

Se mantendrán registros confiables y fidedignos; y se evitará el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, en el marco de las políticas establecidas por la Junta Directiva.

Relaciones con los Empleados.

No discriminación por razones de raza, género, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, política o religiosa; en la igualdad de oportunidades, valoración del mérito y de los resultados.

Establecimiento de **canales de comunicación y diálogo transparentes**, abiertos y participativos, criterios transparentes y objetivos en la selección, **compromiso con la formación profesional**, estimulando el desarrollo de habilidades.

Adopción de **sistemas sólidos de salud y seguridad**.

PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

66 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

MARCO TEÓRICO INDUSTRIA DE REUNIONES

CCCR

Industria de reuniones:

Empleado por la **OMT** y se refiere a las actividades relacionadas con **el turismo de eventos**

VRS

Turismo de reuniones:

Empleado por la **OMT** y se refiere a las actividades relacionadas con **el turismo de eventos**



PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

67 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez

Apéndice 11

Cronograma de actividades: Sesión de Inducción

| | |
|------|--|
| 8 h | Organización de la sesión |
| 9 h | PRESENTACIÓN: Bienvenida |
| | ACTIVIDAD: Networking para romper el hielo |
| 10 h | PRESENTACIÓN Y VÍDEO: Visión y objetivos de la empresa |
| 11 h | ACTIVIDAD: Cultura y valores de la empresa |
| | ACTIVIDAD: Recorrido por la oficina |
| 13h | Comida |
| 14h | DEBATE: Ronda de preguntas con la directiva |
| 16h | PRESENTACIONES: Ventajas y prestaciones |
| 18h | ACTIVIDAD: Equipo y recursos |
| 17h | Cierre |


PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

68 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez
Apéndice 12




Objetivos

- Experiencia positiva.
- Animar e inspirar.
- Brindarles las herramientas.
- Inculcar nuestros valores organizacionales y desarrollar competencias.



Video de Clientes y "Yo lo quiero vivir"



Almuerzo Gratis el día de la Inducción



Template con idea de banner de bienvenida



Template de kit de bienvenida



Muestra US\$ \$5.840
 Cubre a 10 personas (2,450)
 Total Sin IVA (1,200)
 Muestra US\$ 16.840

Plantillas de Bienvenida

Plantilla de correo de bienvenida

Objetivo del correo:
 Te damos la bienvenida a tu nuevo rol en el equipo y te invitamos a una sesión de bienvenida para conocerte mejor. Este correo te ayudará a conocerte mejor, conocer a tu equipo y al tiempo de trabajar con nosotros. A continuación encontrarás toda la información que necesitas para tu primer día.

SESION DE ORIENTACION PARA NUEVOS EMPLEADOS
 8:30 - 9:00 Bienvenida
 9:00 - 9:30 Presentación de tu nuevo rol y equipo
 9:30 - 10:00 Gestión de recursos y herramientas
 10:00 - 10:30 Sesión de preguntas y respuestas
 10:30 - 11:00 Almuerzo
 11:00 - 11:30 Sesión de cierre

¿QUE TRAE QUE TRAE?
 - Carta de bienvenida y correo de bienvenida con toda la información.
 - Datos de contacto para la bienvenida de tu nuevo rol.
 - Una agenda con el día de tu primer día.

¿QUE TRAE QUE TRAE?
 - Una agenda con el día de tu primer día.
 - Una agenda con el día de tu primer día.
 - Una agenda con el día de tu primer día.

Familia del colaborador
¡Bienvenido!
 [nombre del colaborador]

Estimado Familiar: [apellido del colaborador]

A nombre de la familia que formamos el Equipo de Convenciones de Costa Rica, queremos darle la bienvenida a tu nuevo rol en el equipo. Esperamos que disfrutes mucho de tu nuevo rol y que sea un gran desafío para ti. Estamos seguros de que tu experiencia y habilidades serán de gran ayuda para el equipo.

Desde el momento que nos unimos a esta familia, nos comprometemos a brindarte el mejor ambiente de trabajo posible, con todos los recursos necesarios para que puedas desempeñarte con éxito en tu nuevo rol. Esperamos que disfrutes mucho de tu nuevo rol y que sea un gran desafío para ti. Estamos seguros de que tu experiencia y habilidades serán de gran ayuda para el equipo.

Si necesitas cualquier información adicional, no dudes en contactarnos. Estamos aquí para ayudarte en todo momento.

Atentamente,
 [Nombre del Colaborador]

Nombre: _____
 Dirección: _____

Template de Bienvenida

Bienvenida

Nos complace presentarles a la nueva colaboradora que forma parte del Centro de Convenciones de Costa Rica, su formación profesional consta de:
 [títulos obtenidos hasta ahora, años de experiencia].

Algunos de sus hobbies son: [mencionar hobbies], su deporte favorito es [nombre del deporte], equipo favorito [nombre de equipo].

Le damos una especial bienvenida y estamos seguros que su aporte será muy valioso en la marcha de esta compañía y en su crecimiento profesional.

[foto del colaborador]

[nombre del colaborador]
 [nombre del puesto]

FELICIDADES ANDREA MUÑOZ


Recibe un cordial saludo y bienvenida a Grupo Hobbies Vales & Traves S.A.

Estamos muy contentos con la incorporación al Centro de Convenciones de Costa Rica y al mismo tiempo agradecemos por confiar y formar parte de esta organización, que trabaja día a día por fortalecer y promover los principios y valores como la integridad, Calidad en el trabajo, Respeto y Conciencia Ambiental.

Esperamos que su proceso de inducción, capacitación y adaptación en su puesto, sea toda una experiencia generadora de conocimiento y aprendizaje, que contribuya al bienestar de la empresa y objetivos de la organización en función de su desarrollo personal y profesional.

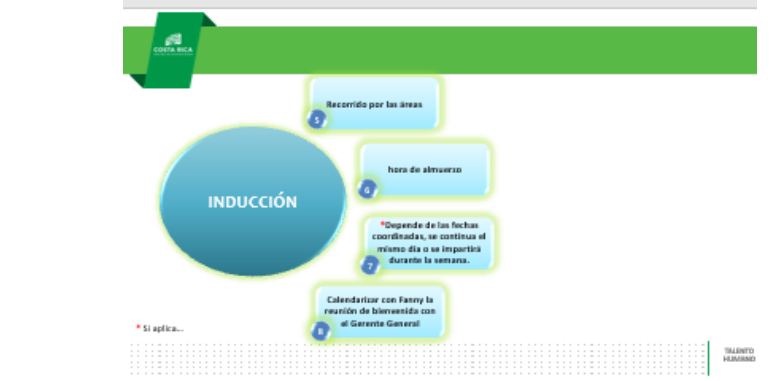
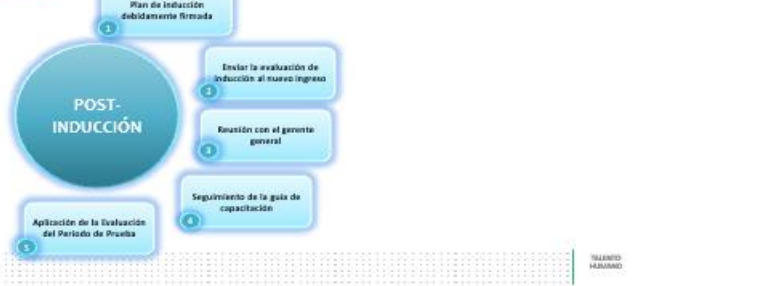
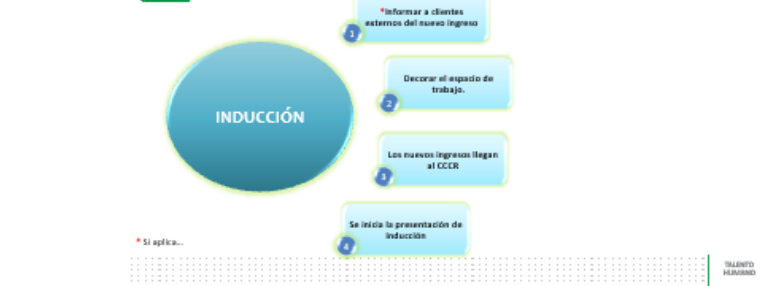
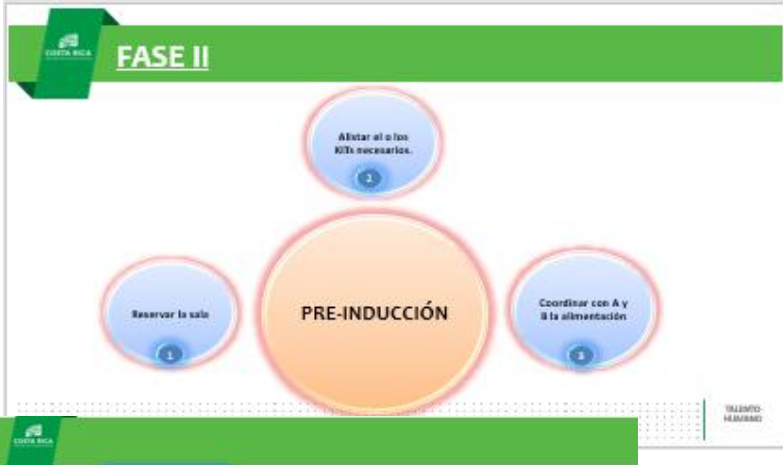
Por último, le deseamos un excelente día de trabajo. Nuevamente, le manifestamos nuestro agradecimiento por confiar y formar parte de este gran equipo de trabajo.

Amara Rojas
 Gerente General
 Centro de Convenciones de Costa Rica


 Avenida Central, San José, Costa Rica
 Teléfono: +506 2222 2222
 Email: info@ccc.cr



PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

69 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez



PROCESO DE ONBOARDING; UNA GUÍA DE INCORPORACIÓN COMPLETA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA

70 Samantha Yvonne Ebanks Hernandez
 Apéndice 13

|  GUÍA DE ENTRENAMIENTO  | |
|---|---|
| PUESTO: | |
| Nombre del colaborador: | No. De Cédula: |
| Fecha inicial: | Fecha final: |
| Objetivo General: | |
| Por medio de la presente guía de verificación se pretende capacitar a cada colaborador que ingrese al CCCR , para así asumir con conocimiento y responsabilidad todas sus funciones y tareas, aplicándolas al puesto de trabajo. El responsable de dar acompañamiento en el proceso verificará el nivel de dominio del colaborador, sin permitirse puntos críticos deficientes. | |
| A- ¿Quién se responsabiliza del entrenamiento? | |
| El responsable del proceso debe de ser: | |
| 1. Jefatura del área | |
| 2. En caso de carencia de la jefatura, se podrá asignar algún colaborador que tenga dominio de los procesos abarcados en la presente guía de capacitación y con habilidades de comunicación para lograra garantizar el éxito del proceso. | |
| B- ¿Cómo ejecutar el entrenamiento en el puesto | |
| Como responsable del proceso usted debe: | |
| 1. Explicar detalladamente los procesos, sub procesos y roles puntuales que tiene a cargo el colaborador. | |
| 2. Solicitar al colaborador que exprese con sus propias palabras las principales ideas del procedimiento para verificar la asimilación del proceso. | |
| 3. Hacer demostración del procedimiento o tarea que se explicó. | |
| 4. Solicitar al colaborador la repetición del procedimiento o tarea y corregir si es necesario. | |
| 5. Supervise hasta que confirme que el colaborador domina el proceso | |
| 6. Motive de forma verbal el logro alcanzado con el aprendizaje. | |
| 7. Poner a disposición del colaborador todos los materiales necesarios para su aprendizaje, ejemplo: fichas técnicas, manuales, guías operativas, procedimientos, | |
| C- ¿Cómo evaluar al colaborador? | |
| Como responsable del proceso usted debe garantizar que: | |
| 1. El colaborador en entrenamiento demuestre de manera satisfactoria el completo dominio de cada proceso. | |
| 2. El responsable del proceso debe reforzar los puntos marcados como críticos y éstos deben ser dominados por el colaborador. | |
| 3. Anote al final las observaciones | |
| Marque con una "X" | <input type="checkbox"/> Nuevo Ingreso <input type="checkbox"/> Ascenso <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/> Cobertura de Puest |

