



Las claves para

UN PROCESO DE ONBOARDING EXITOSO

Cómo atraer a tus candidatos y fidelizar a tus nuevos colaboradores desde el primer día

Amplía la experiencia del candidato con un nuevo proceso de onboarding | **Fideliza a tus nuevos colaboradores** para conseguir el éxito a largo plazo
Automatiza las tareas para aumentar la eficiencia | **Mejora tus resultados** con un seguimiento de tus KPI clave



El onboarding es el primer paso para fidelizar a tus colaboradores

A pesar de los esfuerzos en conseguir candidatos (portales de empleo sencillos y atractivos, procesos de selección fluidos...), más de un cuarto de los trabajadores dejan un trabajo específicamente porque sienten que no se les ha recibido con un proceso de onboarding o una formación adecuada.¹

Perder al candidato perfecto tras invertir tanto tiempo y dinero para encontrarlo y conseguirlo es lo que, en adquisición de talentos, sería el equivalente a pegarse un tiro en el pie.

El proceso de onboarding acaba con la cultura corporativa si se limita a una serie de procesos administrativos, y anula cualquier experiencia positiva con una empresa hasta ese punto. Tanto, que **una de cada tres nuevas contrataciones busca un nuevo empleo dentro de los primeros seis meses en una compañía.**²

Resultado: las empresas que entienden el proceso de onboarding como una continuación del proceso de selección, retienen a los colaboradores y aceleran mucho su puesta en marcha. Esta guía define las mejores prácticas para crear una experiencia de onboarding excepcional.



1. ICIMS, The Candidate Experience Report (Estudio sobre la experiencia del candidato), 2018.
2. Gartner, Overhauling Onboarding: Using Updated Capabilities and Design Thinking to Move Beyond Compliance to Care, 2019

¿Sabías QUE...?

- Casi un **70 %** de los colaboradores **tiene más probabilidad de quedarse en una empresa** durante más de 3 años si tiene una buena experiencia de onboarding.³
- **Más de la mitad** de todas las organizaciones que cuentan con un proceso de onboarding formal obtiene **mayor productividad** de las nuevas incorporaciones y una **mayor tasa de retención**.⁴
- Un proceso de onboarding efectivo deriva en una **mayor participación** de los empleados. Estos negocios que cuentan con mayor participación de sus colaboradores son un **21 % más productivos**.⁵
- Los nuevos colaboradores son más productivos en sus primeras semanas de trabajo tras un onboarding digital en la etapa de contratación.⁶



3. TalentWise, Top Employee Onboarding, 2017.

4. Aberdeen Group, Perfecting the Onboarding Funnel, 2016.

5. Brandon Hall Group, Onboarding: Seeking Improvement Report 2016.

6. The Talent Board, North American Candidate Experience Report, 2016.

INSPIRA A TUS TALENTOS DESDE LA FASE DE ONBOARDING

Un 40 % de los colaboradores confiesa haber vivido falta de comunicación entre el momento que aceptaron la oferta de trabajo y su primer día en la compañía.⁷

Los nuevos empleados se juegan mucho al aceptar un nuevo puesto de trabajo. Es lógico que se pregunten si han acertado con la elección. Es en este momento realmente en el que tiene lugar el onboarding. Es el momento entre que la nueva incorporación acepta su oferta de trabajo y su fecha de inicio laboral (en torno a 2 o más semanas) y resulta esencial para aplacar los nervios y definir expectativas.

Lo último que queremos que sientan los nuevos colaboradores es arrepentimiento. Por ello, te explicamos cómo garantizar que sus nuevas incorporaciones reciben una buena experiencia en su llegada a tu compañía:.

1. Cuida la cultura empresarial, la imagen de marca y los valores de tu organización.

Tus nuevas contrataciones han invertido mucho tiempo en las entrevistas hablando sobre lo que supone trabajar para tu empresa. El proceso de onboarding es el momento para reforzar y garantizar que han tomado la decisión correcta. Demuéstrales los enfoques y valores que les ayudarán a salir adelante y contribuir a tu compañía.

2. Ofrece toda la información a tus nuevas incorporaciones en un portal de onboarding interno.

Facilitar que tus nuevos colaboradores aprendan más sobre tu organización y encuentren respuestas rápidas a las preguntas más frecuentes. Incluye información sobre la empresa, su nuevo equipo y rol, los productos y servicios, beneficios, próximos eventos y logística del primer día (cómo llegar, donde aparcar, qué traer...)

3. Incluye a los hiring managers o a las personas que han formado parte del proceso de selección en el proceso de onboarding.

Una persona nueva en la compañía puede sentirse sola. De hecho, hasta un 40 % de las personas afirman que se sienten solas en el trabajo.⁸ Incluir caras ya conocidas en el proceso de onboarding tiene un impacto positivo en la experiencia de la nueva incorporación. Las grandes organizaciones son más proclives a hacer partícipes a los hiring managers en el proceso de onboarding.⁹

Los procesos de onboarding a distancia también son efectivos y necesarios para una incorporación digital

7. iCIMS, The Candidate Experience, 2018.

8. Harvard Business Review, Work and the Loneliness Epidemic, 2017.

9. Brandon Hall Group, Onboarding: Seeking Improvement Report, 2016.

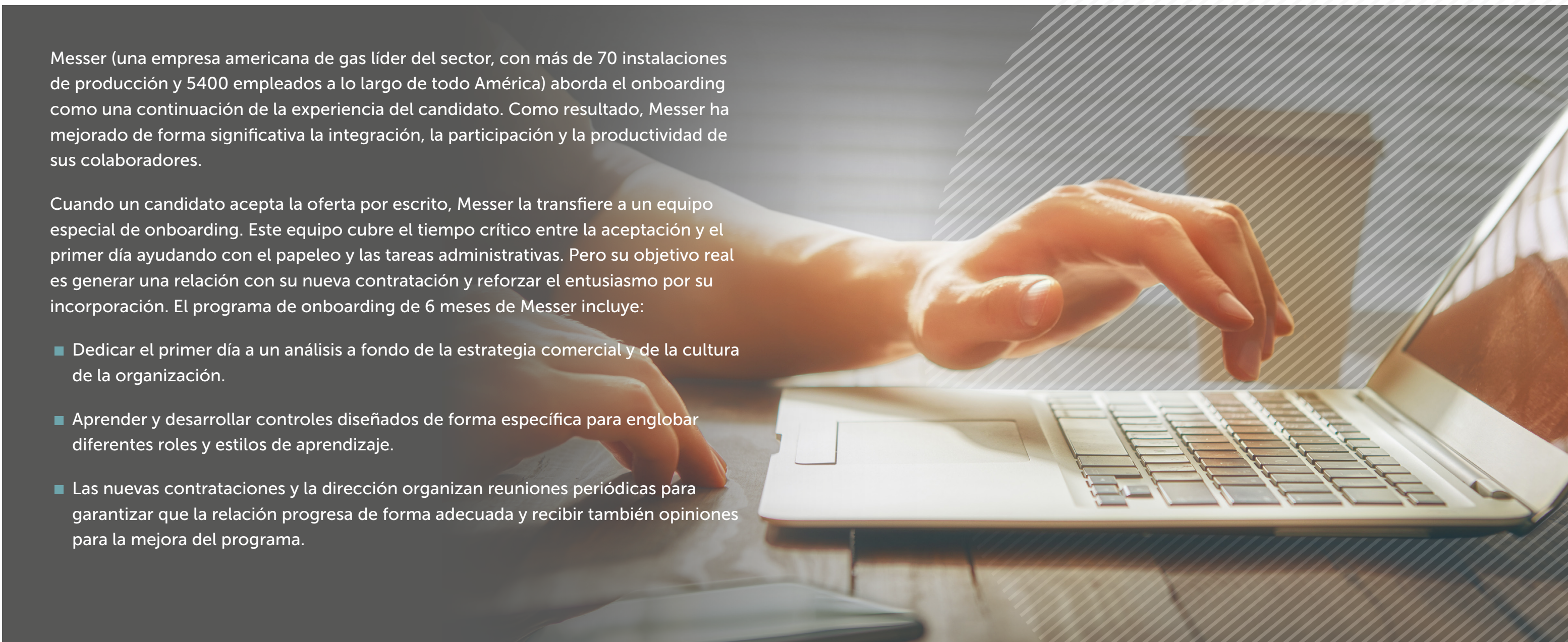


EL ONBOARDING EN ACCIÓN

Messer (una empresa americana de gas líder del sector, con más de 70 instalaciones de producción y 5400 empleados a lo largo de todo América) aborda el onboarding como una continuación de la experiencia del candidato. Como resultado, Messer ha mejorado de forma significativa la integración, la participación y la productividad de sus colaboradores.

Cuando un candidato acepta la oferta por escrito, Messer la transfiere a un equipo especial de onboarding. Este equipo cubre el tiempo crítico entre la aceptación y el primer día ayudando con el papeleo y las tareas administrativas. Pero su objetivo real es generar una relación con su nueva contratación y reforzar el entusiasmo por su incorporación. El programa de onboarding de 6 meses de Messer incluye:

- Dedicar el primer día a un análisis a fondo de la estrategia comercial y de la cultura de la organización.
- Aprender y desarrollar controles diseñados de forma específica para englobar diferentes roles y estilos de aprendizaje.
- Las nuevas contrataciones y la dirección organizan reuniones periódicas para garantizar que la relación progresa de forma adecuada y recibir también opiniones para la mejora del programa.



Tus colaboradores SE INTEGRAN MÁS RÁPIDO

Un proceso de onboarding no es una solución igual para todos. Los nuevos colaboradores tienen distintas necesidades dependiendo del puesto, de si trabajan a tiempo completo o teletrabajan, de su localización geográfica... **Por ello, un proceso de onboarding debe ser personalizable.** Para facilitar la tarea de adaptar los procesos de onboarding según el perfil de los nuevos colaboradores, podemos preparar un portal de empleo interno con los contenidos.

Los portales de empleo otorgan a los empleadores la flexibilidad de personalizar el contenido y los recursos que comparten con sus nuevas incorporaciones, tanto antes del inicio como durante los primeros 30 a 90 días. Además, es posible comunicarse con los nuevos colaboradores enviándoles mensajes de texto con recordatorios, si es necesario.

Los mensajes de texto enviados por los managers a sus futuros colaboradores tienen una tasa de apertura del 99 %, con una de respuesta del 37 %, 10 sobrepasando de lejos la eficacia de los correos electrónicos o los mensajes de voz. Una ventaja de la comunicación por mensajes de texto es que pueden automatizarse y personalizarse según las preferencias del manager.¹⁰

Lleva tiempo que un nuevo colaborador sea productivo pero si nos mostramos disponibles y le facilitamos toda la información, antes podrá comenzar a contribuir con su trabajo.

FULTON FINANCIAL CORPORATION

Fulton Financial, valorada en 20 mil millones de dólares, es un grupo financiero que cuenta con 3700 empleados y 250 instalaciones en EEUU. La empresa prioriza la experiencia del candidato integrando el mejor software de onboarding de su categoría con sistema HRIS.

Fulton ha reducido su proceso de onboarding de 43 unidades de documentación a cero, con estupendos resultados en sus encuestas de satisfacción a los nuevos colaboradores.

10. TextRecruit, Engage with Employees Over Text Message, 2019.

Automatiza las tareas administrativas para centrarte en las relaciones con los nuevos colaboradores

Los nuevos colaboradores reciben mucha información en sus primeros días en una compañía: nombres y caras de sus nuevos compañeros, las instalaciones, los programas a utilizar, las actividades de la fase de onboarding...

Por encima de todo, lo que los nuevos colaboradores quieren es asegurarse de que tienen todo controlado y no se les escapa nada. ¿La información de la nómina es la correcta? ¿Disponen de todas las herramientas en su escritorio? ¿Tienen acceso al edificio? La logística de las nuevas incorporaciones lleva tiempo y requiere de interacción con distintos equipos. No obstante, muchos managers no piensan en ello hasta que llega el colaborador.

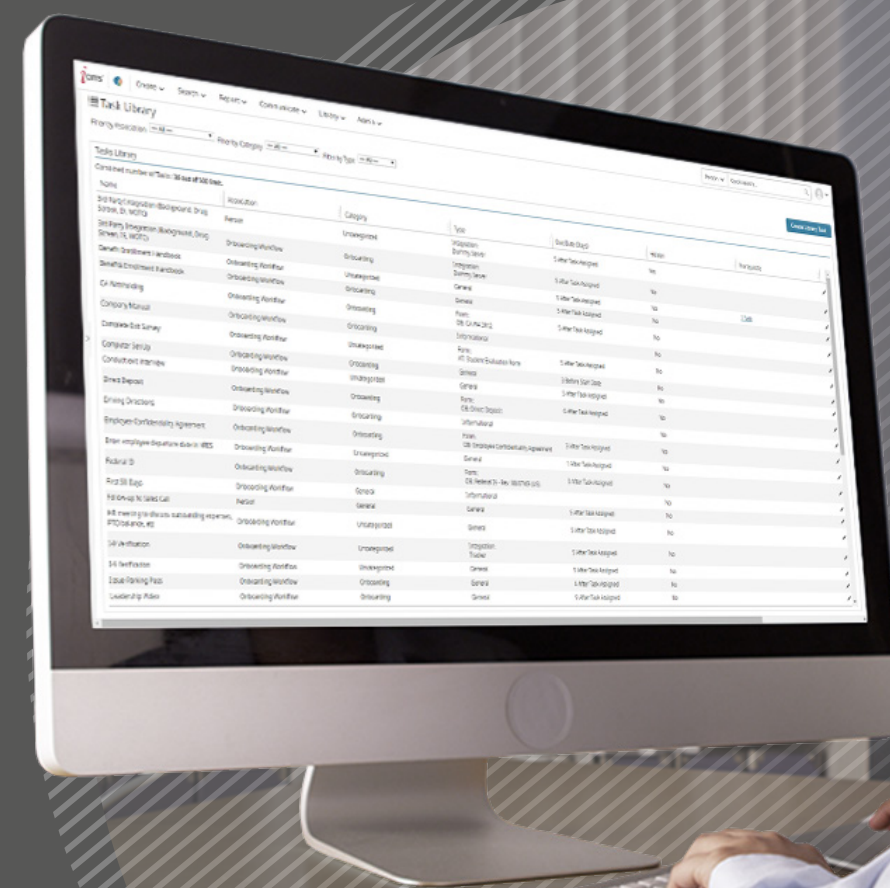
El proceso de onboarding es un proceso lento, y si es manual y necesita de varias personas, puede ser complejo.

Para evitarlo, es necesario una planificación previa, en la que muchas tareas pueden automatizarse, y garantizar la comunicación entre RRHH, managers y equipos individuales para establecer un proceso estructurado y bien definido. Antes de que llegue el nuevo colaborador, es importante asegurarse de que todo (ordenadores, pack de onboarding, documentación, formaciones...) está listo para el primer día. De esta manera, estaremos apostando por una experiencia del colaborador positiva desde el primer día.

ISAGENIX®

Isagenix International ha crecido mucho desde su fundación en 2002. La empresa americana de salud y bienestar presume de 600 mil clientes, 6 mil millones de dólares en ventas totales y una plantilla de más de 1700 empleados.

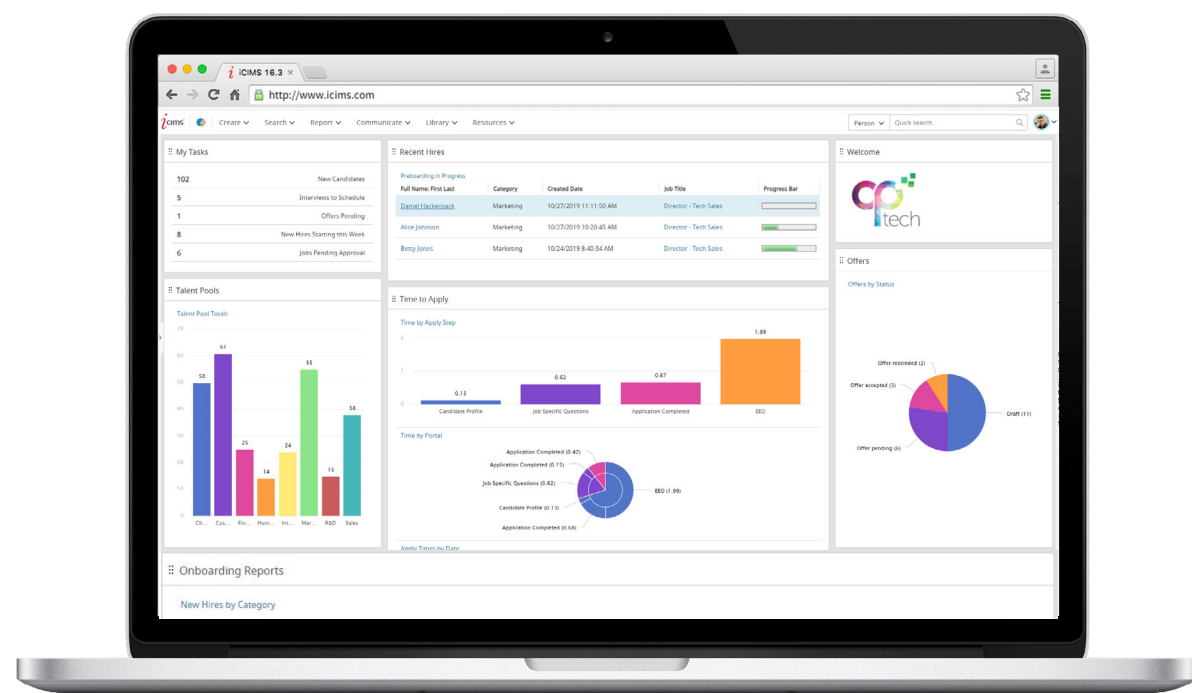
Una de las claves por las que ha conseguido un rápido crecimiento ha sido la automatización y la digitalización de todos los procesos manuales, incluyendo los relativos a documentación. El resultado: ha reducido su tiempo de contratación en un 83 %.



EL ANÁLISIS EN TIEMPO REAL

para una mejora continua

Una forma de optimizar un programa de onboarding es a través de informes centralizados. Los datos son útiles cuando siguen a los nuevos colaboradores a lo largo de todo su ciclo laboral, desde su llegada a la compañía hasta su salida de la empresa.



Cómo obtener beneficios rápidamente con la experiencia de onboarding: Integra a tus talentos, los procesos de onboarding y tu software de RRHH y realiza un seguimiento.

1. Tiempo hasta ser productivo. Cuando los nuevos colaboradores se ponen en marcha rápido, significa que han recibido la formación relevante en el tiempo esperado. Si en el plazo de seis meses, un colaborador parece perdido, como si fuesen sus primeros días, es probable que el proceso de onboarding no haya sido el adecuado.

2. Índice de retención de nuevas contrataciones. Más de la mitad de los empleados que abandonan su trabajo lo hace en los primeros doce meses.¹¹ Si las nuevas incorporaciones se marchan rápido de tu compañía, es posible que no estén integrándose, ni encuentren su trabajo significativo. Además de la formación, uno de los objetivos de los programas de onboarding efectivos es hacer que los candidatos se sientan parte de la organización.

3. Índice de error de las nuevas contrataciones. Los nuevos empleados siempre van a cometer errores. Controlar la frecuencia de errores y la repetición de los mismos errores te permite entender en dónde centrarse para su desarrollo profesional.

4. Referencias de nuevas contrataciones. Los colaboradores felices hablan bien de tu compañía en su entorno y redes. Las referencias de los nuevos colaboradores son un indicador de que llegan a tu cultura empresarial y ven potencial a largo plazo en tu compañía.

11. Equifax, Equifax Workforce Insights, 2016

Ofrece un programa de onboarding superior IMPLICANDO A TUS EQUIPOS DE RRHH

Tu equipo de RRHH ha creado una experiencia de candidato de primer nivel. Este proceso no debería acabar con la firma de la oferta de empleo.

Recuerda

- 1. Prepara a los candidatos para el éxito antes de su primer día con un programa de onboarding sólido.** La formación preliminar, la documentación, las presentaciones y la familiarización con tu cultura de empresa y valores pueden hacerse antes de la fecha de inicio en su nuevo puesto.
- 2. Continúa generando confianza y conexión entre tus nuevos colaboradores y los candidatos.** El proceso de onboarding agiliza la transición de candidato a colaborador, aumentando la productividad temprana y la posibilidad de que las personas contratadas se queden más tiempo.

Los equipos de RRHH juegan un importante papel en el proceso de onboarding de las nuevas contrataciones. La solución iCIMS Onboarding (empleada en aproximadamente 2000 empresas, incluyendo Benihana, Foot Locker, Fulton Financial, Hard Rock International, LL Bean y Spirit Airlines) se integra de forma fluida en los principales sistemas HRIS, incluyendo ADP, Oracle, Ultimate Software y Workday.



La checklist de tus PROCESOS DE ONBOARDING

Envía a tus nuevas incorporaciones un enlace a tu portal de Onboarding que incluye:

- ☐ Mensajes o vídeos de bienvenida con tu imagen de marca corporativa que muestren la cultura y los valores de tu empresa.
- ☐ Documentación del empleado mediante formularios online automatizados.
- ☐ Fecha de inicio, hora, lugar, información práctica (aparcamiento, accesos), normas de etiqueta y por quién preguntar al llegar.
- ☐ El manual del colaborador.

Presenta a los nuevos colaboradores

- ☐ Envía un correo electrónico de bienvenida/presentación a su equipo, con copia al nuevo colaborador.
- ☐ Comparte la experiencia que trae de empleos previos.
- ☐ Escoge un "buddy" para el nuevo colaborador. Se trata de una persona con experiencia en la empresa y que está disponible para responder sus dudas o asistirle si necesita ayuda, presentarle a otros compañeros y hablarle de todo lo referente a la cultura de empresa y el día a día en la compañía.
- ☐ Invita a las nuevas incorporaciones a las reuniones en curso y preséntales a los compañeros y managers durante las primeras semanas.
- ☐ Organiza una comida con el equipo del nuevo colaborador durante su primera semana.

Prepara su área de trabajo:

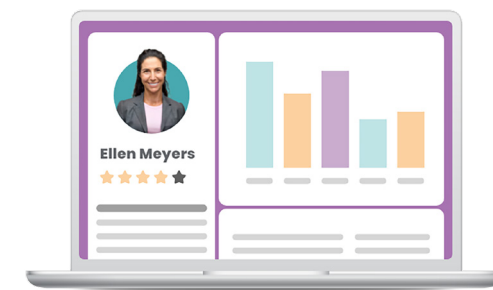
- ☐ Garantiza que su ordenador y puesto de trabajo están listos, incluyendo el material de trabajo necesario.
- ☐ Configura su correo electrónico y los nombres de usuario y contraseñas básicos.
- ☐ Haz copias de las claves o programa su tarjeta de acceso o llaves para dejarla en recepción.
- ☐ Elabora un programa de 30 a 90 días con los objetivos y primeros proyectos en los que deberá centrarse.
- ☐ Prepara un paquete de bienvenida con la descripción del puesto de trabajo, las biografías de los miembros del equipo, un mapa del edificio, el organigrama de la empresa, etc.

Comparte en con los nuevos colaboradores:

- ☐ Las expectativas sobre su puesto y su equipo.
- ☐ Recursos online para leer, guardar y usar como referencia.
- ☐ Programa de formaciones disponibles, así como los lugares de impartición.

Los procesos de onboarding a distancia también son efectivos y necesarios para una incorporación digital

DESCUBRE ICIMS



El talento impulsa la transformación

La Talent Cloud de iCIMS es la plataforma que permite a las empresas atraer, interactuar, contratar y fidelizar a los mejores talentos para construir equipos diversos y ganadores. iCIMS está acelerando la transformación digital de su comunidad de clientes, compuesta por más de 4500 empresas, de las cuales la mitad está presente en la Fortune 100, y emplean a más de 35 millones de personas en todo el mundo anualmente.

Para más información: www.icims.com