



## ONBOARDING HOTEL.

En este capítulo vamos a tratar el onboarding, incluyendo el proceso administrativo de contratación.

El contrato laboral es un acuerdo entre el hotel y el futuro colaborador por el que este ofrece sus servicios al hotel a cambio de un salario. Esta relación debe estar documentada a través de un contrato.

Por su parte, el onboarding es el proceso de integración de nuevas personas al equipo de trabajo. Este sirve como un proceso para lograr una introducción efectiva a sus tareas, el medio laboral y a la cultura organizacional. El onboarding se enfoca en la incorporación de nuevos talentos en sus primeros 60 días. En este lapso se consigue que las nuevas contrataciones se ajusten a los aspectos sociales y de desempeño de sus nuevos trabajos de manera rápida y sin problemas. Durante este proceso, los nuevos empleados aprenden sobre las habilidades, conocimientos y comportamientos necesarios para realizar las tareas dentro de su posición.

El **proceso de onboarding** inicia cuando concluye el **proceso de selección** del candidato del puesto. Una vez aprobado el candidato, proponemos la siguiente secuencia de trabajo.

A continuación, presentamos un modelo de onboarding para un hotel.



### Sesión Inicial del Onboarding.

Comienza cuando el candidato acepta la oferta de trabajo, generalmente cubre entre 1-2 primeros días de trabajo. Incluye:

\* Presentación de la documentación para expediente.

- Acta de nacimiento.
- Credencial del INE.
- CURP.
- RFC.



- Afiliación al IMSS/hoja rosa
  - Comprobante de domicilio.
  - Constancia del último grado de estudio.
  - Carta Constancia de los dos empleos anteriores.
  - Copias+ del crédito INFONAVIT/FONACOT DEL ADEUDO.
- \* Llenado del formato de expediente personal. Integración de los documentos personales al expediente.
- \* Alta del nuevo colaborador en el sistema informático de Recursos Humanos.
- \* DCH/CDH/DH debe instruir al nuevo colaborador en:
- Tipo de contrato y proceso para la renovación.
  - Contrato de confidencialidad.
  - Resguardo múltiple (uniformes, gafete, equipo de trabajo). Responsiva.
  - Aviso de privacidad.
  - Lectura y firma de conocimiento de los principios de la compañía (visión, misión, valores, políticas).
  - Motivos de rescisión de contrato
  - Explicación del registro de asistencia y registro de huella en el reloj checador
  - Informar puesto, área y nombre de su jefe
  - Explicar sueldo, prestaciones, beneficios días de pago y forma de pago
  - Rutas horario y reglamento de transporte
  - Estándar de presentación.
- \* Entrega del Kit de Bienvenida. Puede incluir:
- Carta de Bienvenida.
  - Organigrama del hotel y empresa.
  - Plataformas y herramientas de comunicación.
  - Aviso de privacidad.
  - Guía de Onboarding, Inducción General y al Puesto de Trabajo. ([Ver ejemplo](#)).
  - Pack de souvenirs (bolsas, camisetas, botellas de agua, tazas, llaveros y muchos otros adornos u objetos propios).
  - Tarjetas de regalo, cupones y snacks.
- \* Talento Humano debe garantizar los siguientes tramites del nuevo colaborador:
- Tramitar el alta de nómina.
  - Entregar el gafete y los uniformes de acuerdo con el puesto.
  - Verificar que firme toda la documentación de ingreso.
  - Que entregue todos los documentos que se requieren para integrar el expediente.
  - Que sea registrada su huella en el lector óptico del reloj checador.
  - Que se le tome la foto digital para subirla al sistema de Recursos Humanos.



- Trámite de la tarjeta de nómina.
- Ningún (a) Colaborador (a) podrá iniciar su relación laboral sin antes haber firmado el contrato laboral, haber recibido la inducción general y estar dado de alta en el IMSS y en el Sistema de Recursos Humanos,

## Inducción General del Onboarding.

La inducción general es un proceso, mediante el cual, se familiariza al nuevo colaborador al hotel. Así este puede conocer su filosofía, cultura, historia, políticas, patrones de conducta, etc.

La inducción general puede realizarse en una jornada de 4 a 6 horas. Se debe acondicionar una sala con sillas, mesas, proyector y otros medios.

La inducción general la dirige el Gerente de Talento Humano.

### Contenido de inducción general.

- De entrada, una dinámica que permitan presentarse unos a otros.
- Bienvenida a los nuevos ingresos por parte del Gerente General y el Comité Ejecutivo. Presentación de estos.
- Proyección del video corporativo de Misión, Visión, Valores y la cultura organizacional. Breve comentario resumen
- Breve historia del hotel y la empresa.
- Revisión del Organigrama
- Servicios que se ofrecen a los colaboradores
- Tipos de evaluaciones e incentivos
- Reglamento General
- Servicios al cliente que ofrece el hotel.
- Video de código de ética y conducta del hotel.
- Después del trabajo en el salón, se realiza un recorrido por el hotel.
- Cerramos con una comida de integración.

\* Las actividades de la inducción general deben ser creativas, dinámicas y efectivas.

## Inducción al Puesto de Trabajo del Onboarding.

- \* La inducción al puesto de trabajo puede tener una duración entre 7 y 30 días según la complejidad y responsabilidad de este.
- \* La inducción al puesto se coordina por el Departamento de Talento Humano.
- \* Esta inducción se realiza por el gerente del departamento o por un instructor de alto nivel del departamento.



- \* El colaborador tiene 30 días de trabajo activo para capacitarse en las actividades del puesto de trabajo. Al terminar el primer mes se hace una primera evaluación por el jefe, donde se acredita que ha concluido la inducción al puesto y el resultado obtenido, le siguen dos evaluaciones mensuales para acreditar el pleno desempeño del puesto y decidir si se otorga la planta finalizando este periodo. Talento Humano mantiene el monitoreo del proceso de prueba.
- \* Cada jefe de departamento debe introducir al colaborador con todo el equipo de trabajo, así como colaboradores que tengan relación directa con él. El jefe de departamento y/o instructor designado serán los tutores del colaborador durante la inducción al puesto.
- \* Contenidos de la inducción al puesto de trabajo.
  - Perfil y descripción del puesto de trabajo
  - Procedimientos generales del puesto.
  - Uso de formatos y registros de los procedimientos.
  - Procedimientos generales del departamento.
  - Desarrollo de actividades.
  - Indicadores y medición de resultados.
  - Evaluaciones de desempeño.
  - Procedimientos generales del grupo hotelero.
  - Programa de reuniones.
  - Programa de capacitaciones.
  - Dar a conocer horario y rol de trabajo.
  - Entregar herramientas del puesto con respectivo resguardo.
  - Capacitación del uso de herramientas inherentes al puesto.
  - Inventario actualizado de las herramientas a utilizar.
- \* Durante el primer mes es importante que el colaborador comprenda claramente lo que se espera de él y a quién puede recurrir para obtener orientación.
- \* Quizá tenga ciertas preferencias respecto a cómo le gustaría ser administrado en su rol. Después de proporcionar observaciones constructivas, pregúntale si tiene algún comentario para ti, en tu papel de gerente.
- \* Familiarización de los nuevos colaboradores

Como parte del proceso de inducción e introducción de los nuevos colaboradores tanto a la comunidad del hotel como a la comunidad del grupo; se cumplirán los criterios que se describen a continuación.



Nivel	Acciones a realizar
<b>Nivel 1</b> (GG y directores) <b>Nivel 2.</b> (CE. Ejecutivos, coordinadores y gerencias del corporativo).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Enviar un correo a todos los CE hoteles y miembros del corporativo, presentando al nuevo ejecutivo y adjuntando resumen de su currículum, correo y teléfono.</li><li>2. Presentar al nuevo colaborador en el grupo institucional (whatsapp).</li><li>3. Presentación en junta de CE y CO. (en el caso del hotel)</li><li>4. Recorrido por todas las áreas del hotel y presentación del personal que se encuentre en funciones.</li></ol>
<b>Nivel 3</b> (CO, supervisores y personal de confianza en áreas administrativas y de soporte del hotel. otro personal del corporativo)	<p><b>Hotel.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Enviar un correo al CE y CO del hotel presentando al nuevo ejecutivo y adjuntando resumen de su currículum y su correo y teléfono.</li><li>2. Presentar al nuevo colaborador en el chat del hotel. (whatsapp).</li><li>3. Presentación en junta departamental de su área de trabajo.</li><li>4. Recorrido por todas las áreas del hotel y presentación del personal que se encuentre en funciones.</li></ol> <p><b>Corporativo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Enviar un correo a las personas del hotel y corporativo relacionados laboralmente con el nuevo colaborador adjuntando resumen de su currículum, correo y teléfono</li><li>2. Recorrido por todas las áreas del hotel y presentación del personal que se encuentre en funciones.</li></ol>
Nivel 4. (Personal nivel operativo, ejemplo.: camarista, mesero, operario y otros).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación en junta Departamental.</li><li>2. Recorrido por todas las áreas del hotel y presentación del personal que se encuentre en funciones.</li></ol>

## Seguimiento del Onboarding.

Es normal que los colaboradores tarden un tiempo en acostumbrarse a una nueva forma de trabajo, por lo que se requiere un seguimiento por entre 3 a 6 meses después del ingreso. La Gerencia de Talento Humano y el Gerente / jefe de Departamento son los responsables de este proceso de seguimiento. Aquí vamos a recomendar algunas acciones:

- \* Organizar reuniones semanales para darle al nuevo colaborador observaciones y críticas constructivas respecto a sus primeras asignaciones.
- \* Brindarle material de lectura adicional; quizás sugerir libros relacionados con su papel o artículos que le ayudarán a su crecimiento profesional.
- \* Comprobar que sigue las indicaciones e instrucciones dadas, que se esté reuniendo con las personas apropiadas y que está comiendo o tomando café con los principales miembros del equipo.



**HotelProce.com**

Procesos y técnicas hoteleras

- \* Interesarse por lo que pueda necesitar el colaborador para tener éxito en su labor.
- \* Organizar actividades con el equipo para ayudar a vincularlo al equipo.

**Este contenido es colaboración de [HotelProce.com](http://HotelProce.com).**

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a [contacto@hotelproce.com](mailto:contacto@hotelproce.com). Te estamos esperando