



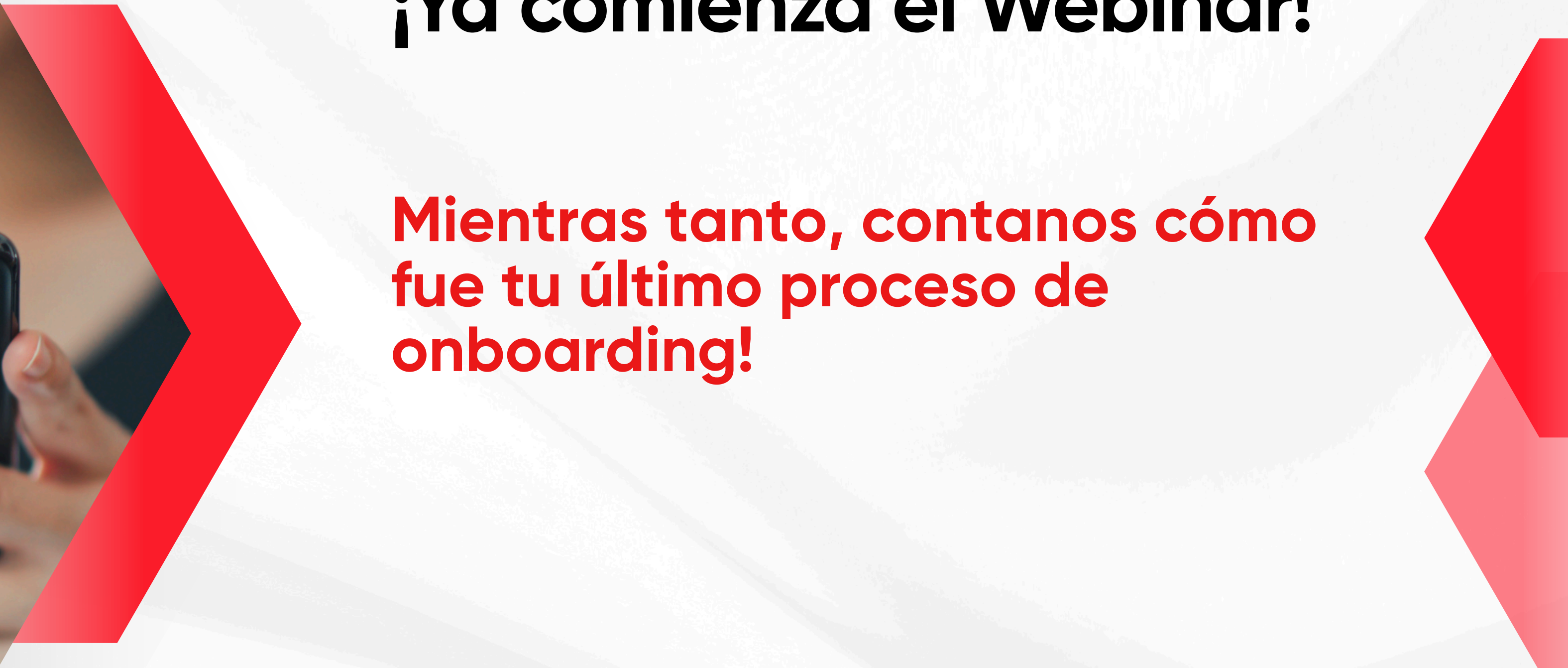
CÓMO CREAR UNA **Experiencia de** **Onboarding**

que enamore desde el día uno



¡Ya comienza el Webinar!

**Mientras tanto, contanos cómo
fue tu último proceso de
onboarding!**





Yamila Molina

Growth Marketing Leader



Carolina Rondinelli

Content Marketing Manager

Agenda

- 01 Del proceso a la experiencia**
- 02 Etapas del Proceso de ONBOARDING**
- 03 Pre-onboarding**
- 04 Primer Día**
- 05 Prácticas destacadas de Arcos Dorados y Pedidos Ya**
- 06 Integración inicial**
- 07 Primer mes**
- 08 Primeros 90 días**



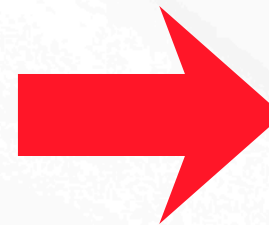
Del proceso a la experiencia

Cambiar el Mindset del Onboarding



Onboarding tradicional

- Administrativo
- Informativo
- Estándar



Onboarding como experiencia

- Emocional
- Significativo
- Humano

Las personas no viven procesos. Viven experiencias

Etapas del Proceso de **ONBOARDING**





#0 Pre-onboarding



Pre-onboarding

Desde la aceptación de la oferta hasta el día uno

☞ Qué es:

El primer contacto real con la experiencia como colaborador/a.

☞ Para qué sirve:

- Bajar la ansiedad
- Generar expectativa positiva
- Empezar a construir pertenencia

☞ Clave de experiencia:

Que la persona se sienta esperada antes de llegar.

Experiencias Pre-onboarding



01

Agenda del primer día (simple y humana)

Compartir antes del ingreso:

- 🕒 Cómo será el primer día (ubicación, forma de ingreso, horarios)
- 👋 Con quién se va a encontrar
- 👉 Reduce ansiedad y genera seguridad.

02

Asegurarse el acceso de herramientas

- Envío de accesos al mail corporativo y accesos básicos
- Logramos que el primer día sea productivo y no administrativo

03

Kit de Bienvenida

- Enviar las herramientas de trabajo para que el primer día cuente con todo lo necesario
- Sumar un pequeño presente: **enviar un desayuno** el primer día puede ser una buena primera impresión!

04

Video: La cultura desde adentro

Video breve, protagonizado por colaboradores, donde cuentan —con sus propias palabras— cómo se trabaja, qué se valora y cuáles son los rituales cotidianos del equipo (Cómo se celebran los logros, cómo es trabajar en el día a día, actividades de team building, etc.)



PedidosYa



Prácticas Destacadas

- El equipo de Talent Acquisition transmite la cultura y propuesta de valor desde el primer contacto.
- Buscan una elección mutua consciente, alineada a expectativas reales.
- Miden la experiencia de las personas candidatas con TalentHub, desde la primera entrevista hasta el cierre
- Capacitan a Hiring Managers para acompañar mejor a las personas candidatas
- Definen un punto de contacto claro para resolver dudas durante el proceso
- Utilizan un kit de comunicación consistente a lo largo de todo el reclutamiento
- Resultado: NPS de experiencia de candidatos 56,6 (2024)



#1 Primer Día



Primer Día

☞ Qué es:

La primera vivencia concreta dentro de la organización.

☞ Para qué sirve:

- Confirmar (o no) lo que la empresa prometió
- Dar seguridad y claridad
- Generar conexión humana

☞ Clave de experiencia:

Que la persona entienda dónde está y con quién cuenta.

Experiencias Primer Día



01

Bienvenida con el líder y el equipo

- Presentación distendida con el equipo
- Reconocimiento de roles y tareas

02

1a1 con el líder

- Espacio para presentarse y conocerse más en profundidad
- Generar vínculo de confianza y próximos pasos
- Seteo de expectativas

03

Recorrido por la organización

- Conocer a todas las áreas y dinámicas
- Presentación con referentes de cada área
- A través del organigrama (virtual) o recorrido de oficinas (presencial)

04

Encuentro con Buddy / Mentor

- Rol de acompañamiento, orientación, aclaración
- Coordinar checkpoints informales
- Clave para el talento senior: reconocer y acompañar a los nuevos ingresos



Prácticas Originales Primer Día

05

Café de llegada

Un espacio informal, sin agenda para generar cercanía y eliminar los nervios del primer día:

- charla relajada
- sin hablar de tareas
- foco en conocerse

06

Presentaciones originales

- 2 verdades y 1 mentira (3 frases sobre sí y el equipo adivina cuál es falsa)
- Mi soundtrack para trabajar (una canción para concentrarse, una para motivarse y una que no puede escuchar trabajando)
- Ping Pong de preguntas y respuestas
- Fun fact que no esperaban sobre mi

07

Cierre del día uno

- Un check-out breve:
- cómo se sintió
- qué le quedó claro
- qué necesita mañana
- 👉 Se vive como cuidado.



Práctica Destacada

Coach-Bro

- **Acompañamiento entre pares** desde el primer día (edad, género, estilo, gustos personales similares)
- Rol centrado en **escuchar, contener y acompañar**, no en entrenar tareas.
- Transmite aprendizajes, vivencias, experiencias laborales y personales
- Facilita la **integración** al equipo y la **comprensión de la cultura** real
- Genera un espacio de **confianza** para hacer preguntas y compartir ideas
- Ayuda a traducir lo implícito del día a día que no aparece en los manuales
- Refuerza el **sentido de pertenencia** y la **seguridad psicológica**
- Reconoce y potencia a colaboradores con trayectoria, experiencia y conocimiento dándoles un rol activo.



#2

Integración inicial

Primera semana



Primera semana

☛ Qué es:

El período de adaptación al rol, al equipo y a la forma de trabajar.

☛ Para qué sirve:

- Reducir confusión
- Facilitar vínculos
- Acompañar el aprendizaje

☛ Clave de experiencia:

Que la persona no se siente sola ni desorientada.

Experiencias Primera semana



01

“Mapa de personas clave”

Un mapa visual con:

- quién es quién
- para qué acudir a cada uno
- cómo contactarlos

02

Espacio seguro para decir “esto no lo entiendo”

- Una instancia explícita para:
- preguntar sin juicio
- pedir ayuda
- 🖐️ Se vive como seguridad psicológica.

03

Documento “Preguntas frecuentes reales. Formato: FAQ viva

- Incluye: dudas comunes
- respuestas simples
- lenguaje humano
- 🖐️ Se vive como alivio.

04

“Lo que nadie te va a decir

- Formato: video o texto (Anónimo creado por los propios colaboradores)
- Contenido: tips informales / códigos implícitos



#3 Acompañamiento y Feedback

Primer mes



Primer Mes

☞ Qué es:

El momento en que la persona empieza a evaluar si el lugar es para ella.

☞ Para qué sirve:

- Reforzar el sentido de pertenencia
- Alinear expectativas
- Validar el aporte

☞ Clave de experiencia:

Que la persona sienta que su llegada importa.

Experiencias Primer Mes



01

Check-in emocional, no solo operativo

Preguntar:

- Cómo se siente
- Qué le cuesta
- Qué lo sorprende

02

Shadowing intencional

Observar a distintos roles:

- reuniones, procesos y dinámicas
- acelera el aprendizaje, permite que la persona comprenda la organización desde adentro, genera confianza con las otras áreas con las que va a tener que trabajar luego

03

Audio de cierre del mes

- Mensaje del líder:
- reconociendo el recorrido
- marcando el avance

04

Checklist de fin del primer mes

- Incluye: qué aprendió
- qué entendió y qué no entendió
- qué sigue



#4 Consolidación

Primeros 90 días



Primeros 90 días

☛ Qué es:

El cierre del onboarding y el inicio pleno del recorrido en la organización.

☛ Para qué sirve:

- Proyectar crecimiento
- Fortalecer el vínculo
- Capitalizar aprendizajes

☛ Clave de experiencia:

Que la persona se ve a futuro en la organización.

Experiencias Primeros 90 días



01

Ritual de bienvenida oficial: ¡Pasaste el período de prueba!

- Anuncio oficial en reunión de equipo con reconocimiento de todos.
- Mensaje en canal interno

👉 La pertenencia se construye en público.

02

Gesto simbólico (no necesariamente material)

- Mail personalizado o audio del líder, o carta breve escrita a mano
- Reconociendo el recorrido de los 90 días y explicando por qué la persona sigue
- Acceso a algo “nuevo” (proyecto, beneficio, comunidad) marcando cierre de esta etapa e inicio de una nueva y consolidada.

03

Micro-victorias visibles

- Identificar y visibilizar: pequeños logros, avances y aprendizajes
- 👉 Se vive como motivación.

04

Feedback de cierre + mirada a futuro

- Qué hizo bien
- Qué se espera ahora
- Próximos desafíos
- 👉 No solo confirmás continuidad, confirmás sentido.

Resumen

- **Diseña el onboarding como un recorrido**, no como una suma de acciones aisladas.
- **Definí las etapas clave** —antes del ingreso, primer día, primer mes y primeros 90 días— y establecé para cada una qué experiencia querés que viva la persona, más allá de las tareas operativas.
- Documentá las prácticas que funcionan, asigná roles claros (líder, buddy, referentes) y apoyate en herramientas simples que permitan repetir la experiencia sin perder el tono humano.
- Cuando el onboarding está pensado de esta forma, deja de depender de quién entra o de quién acompaña, y se convierte en una experiencia consistente, replicable y alineada a la cultura de la organización.

