

Manifiesto Buk

Cómo Creamos Lugares de Trabajo más Felices

Autor: Jaime Arrieta (CEO de Buk)

Buk comenzó en una pequeña oficina, pero con el sueño de construir algo grande. Nos juntábamos sin horarios, sin políticas y trabajábamos arduamente porque amábamos lo que estábamos creando. Nos motivaba generar impacto y así dejar nuestra huella en la sociedad.

Con el paso del tiempo, este sueño se ha ido cumpliendo. Hoy podemos decir con orgullo que somos más de 1.000 personas creando tecnología desde Latinoamérica para Latinoamérica. Nuestra historia es un testimonio vivo de algo que muchos consideraban impensable: el talento latino no tiene nada que envidiar a otros. Podemos competir de igual a igual con softwares de clase mundial.

A pesar de este crecimiento acelerado, parte importante de esa esencia de "cuando éramos pequeños" aún se mantiene. Existe un fuerte compromiso por parte de todos los bukeros de proteger nuestra cultura y así no perder la excelencia y las ganas por cambiar el mundo.

Por esta razón, hemos creado este manifiesto sobre nosotros. Refleja nuestros valores, cultura, forma de trabajar y, especialmente, lo que esperamos de quienes se integren a Buk. Nuestro objetivo es ser extremadamente transparentes, eliminando cualquier duda acerca de nuestra esencia y principios para que puedas postular de la manera más informada posible.

Nuestro proceso de selección

La selección para unirse a nuestro equipo es rigurosa. De cada 300 postulaciones, sólo una persona excepcional se une a nuestro equipo. Nuestra tasa de aceptación de 0.33% no es sólo un reflejo de nuestros estándares elevados, sino también de nuestro compromiso inquebrantable con la calidad y la excelencia. Entrar a Buk es, sin duda, un gran reto, pero es también una invitación a ser parte de algo más grande. Esta selectividad subraya nuestra creencia fundamental: el éxito se construye con el mejor talento. En Buk, cada miembro del equipo no sólo aporta habilidades únicas sino que también enriquecen nuestra cultura de trabajo con excelencia, compañerismo y amor por lo que hacemos.

Para ser parte de Buk, es fundamental cumplir con dos requisitos esenciales. Primero, un buen "fit" cultural; es decir, deben compartir y estar alineados con nuestros valores, propósito y la forma en que interactuamos y trabajamos. Segundo, un buen "fit" con el cargo específico, incluyendo las

habilidades y competencias requeridas. Aunque cada cargo es único, exigimos a todos los candidatos ciertos elementos básicos:

- **Rigor intelectual:** Capacidad para abordar temas complejos con meticulosidad y precisión, utilizando un análisis sistemático y basado en evidencias para desentrañar problemas y validar conclusiones.
- **Reflexión crítica:** Habilidad para cuestionar constructivamente las propias creencias y las de otros, evaluando diversas perspectivas y considerando las implicaciones éticas y prácticas antes de tomar decisiones.
- **Mentalidad de crecimiento (“growth mindset”):** Convicción de que las habilidades y la inteligencia se desarrollan a través del esfuerzo, aprendizaje y perseverancia. Quienes poseen esta mentalidad ven los desafíos como oportunidades para crecer en lugar de desalentarse ante los fracasos.

Dado el alto volumen de postulaciones, no podemos entrevistar a todos los candidatos. Sin embargo, garantizamos una respuesta a cada postulante y proporcionamos feedback personalizado a quienes avanzan a la etapa de entrevista. Además, mantenemos las puertas abiertas para futuras oportunidades, reflejando nuestro compromiso continuo con el crecimiento y el aprendizaje.

La excelencia que le pedimos a los candidatos nuevos es la misma excelencia que le pedimos a los bukers día a día. Son los mismos criterios que buscamos en los candidatos el reflejo de nuestros líderes y colaboradores. Somos conscientes que la excelencia atrae más excelencia y estamos buscando incansablemente como mejorar.

Nuestra forma de trabajar

En Buk, amamos nuestro trabajo. Somos un equipo muy unido con una pasión incansable por crear lugares de trabajo más felices. Esta dedicación se refleja en todos los aspectos de nuestra cultura y forma de trabajo.

Esta forma de trabajar está profundamente arraigada en nuestros valores, los cuales guían cada una de nuestras acciones y decisiones diarias. Creemos que mantenernos fieles a estos principios no solo fortalece nuestra cultura, sino que también nos permite alcanzar niveles excepcionales de desempeño y satisfacción laboral. A continuación, detallamos cómo cada uno de nuestros valores se manifiesta en nuestra manera de trabajar y en la relación con nuestros clientes y bukers.

El cliente es nuestro centro

En Buk, el cliente va primero. Priorizamos las necesidades de nuestros clientes por encima de todo. No nos interesa de quién es la culpa, quién tenía razón en una discusión o si se generó algún ticket. Al cliente le da lo mismo nuestros procesos internos. Quiere soluciones y hacemos lo que sea necesario para lograrlas. Nos enfocamos en lo que el cliente necesita, no en ganar discusiones internas o repartir

culpas. Siempre buscamos la mejor solución para nuestros clientes, trabajando juntos como un solo equipo.

Nos mueve la excelencia 🏆

Talento de Excelencia

Nos enorgullecemos de contar con una alta densidad de talento. Cada miembro de nuestro equipo aporta habilidades únicas y excepcionales, lo que nos permite enfrentar desafíos complejos y alcanzar altos niveles de rendimiento. Nos motiva trabajar con gente que uno admira y que te desafía a diario a dar lo mejor de ti.

Nos mueve la excelencia (el trabajo eficiente y bien hecho). Este valor es fundamental en todas nuestras acciones y decisiones. Nos esforzamos constantemente por superar nuestros propios estándares y entregar resultados de alta calidad. La excelencia ha sido finalmente nuestro motor de innovación constante y de realización profesional dentro de Buk.

Trabajo en Base a Objetivos

Evaluamos meticulosamente la productividad, el desempeño y el impacto de nuestras acciones utilizando métricas claras y objetivas. Este enfoque nos permite identificar oportunidades de mejora y celebrar nuestros logros.

Para el desempeño, es igual de importante los resultados (el qué) como también la forma en que se realiza (el cómo).

Por último, usamos la metodología de OKRs (Objectives and Key Results) para asegurar que estamos todos alineados, tanto personalmente como en equipo, con el objetivo principal de Buk. Las métricas y OKRs son indicadores que nos ayudan a medir nuestro progreso, pero no son un fin en sí mismos.

Lo pensamos, lo hacemos 💪

Confianza y Empoderamiento

Gracias a la densidad de talento, confiamos plenamente en nuestros equipos y les otorgamos total autonomía. Esta confianza se traduce en empoderamiento, permitiendo a cada equipo tomar decisiones informadas y actuar con agilidad, liberándonos de procesos y aprobaciones innecesarios (burocracia).

Sin embargo, la confianza es una responsabilidad mayor y debe ganarse a través de acciones y resultados consistentes y puede perderse si no se mantiene. El equipo debe demostrar continuamente su compromiso y capacidad para tomar decisiones que beneficien tanto a sus equipos como a la empresa en general para ganar autonomía.

Además, fomentamos una mentalidad de fundador, donde cada miembro del equipo actúa como un emprendedor dentro de la empresa, asumiendo la responsabilidad y el compromiso de impulsar la innovación y el crecimiento como si Buk fuera su propio negocio.

Criterio y Rigurosidad

Valoramos profundamente el uso del buen criterio para evaluar y mejorar continuamente nuestros procesos, adaptándose según sea necesario para alcanzar nuestros objetivos. Somos una empresa joven y reconocemos que todos los procesos que hemos establecido tienen sus defectos y están hechos para ser mejorados. Utilizamos nuestro mejor criterio para evaluar cuándo es apropiado seguir los procesos y cuándo es necesario adaptarlos (o hasta saltarlos!) para lograr mejores resultados.

La rigurosidad se vive en cada reunión, en cada entregable. Llegamos a la hora, preparamos cada reunión (1:1; equipo; clientes), no cancelamos a último minuto, y si nos comprometemos a algo, lo hacemos. El éxito se construye sobre miles de decisiones y acciones diarias.

Vamos al infinito y más allá 🚀

Líder inspirador

Creemos que los líderes son la columna vertebral de nuestra organización. Dejan una huella positiva y duradera en su equipo. Por lo mismo, potenciamos el rol del líder inspirador en Buk más que en ninguna otra empresa.

Nuestros líderes no sólo “guían”, sino que inspiran y motivan, ejemplifican nuestra cultura, promueven la comunicación efectiva, fomentan la innovación, se obsesionan por maximizar el desempeño de su equipo y el desarrollo de cada miembro, entre muchas responsabilidades más.

Dado lo crucial y amplio de su rol, tenemos un plan de capacitación riguroso y formación especial para todos nuestros líderes actuales y para aquellos que aspiren a ser líderes en el futuro.

Desarrollo y Aprendizaje

En Buk, tenemos un ambiente desafiante donde promovemos el desarrollo continuo y el aprendizaje. Invitamos a todos a empoderarse en el desarrollo de sus carreras y promovemos activamente el talento interno. Podemos decir con orgullo que más del 85% de los cargos de liderazgo en el último año fueron ocupados por personas que crecieron dentro de la empresa.

Sabemos que cada persona es distinta y, por lo mismo, ofrecemos oportunidades de crecimiento personal y profesional flexibles, alentando a nuestros colaboradores a que definan las nuevas habilidades y conocimientos que desean adquirir. La mentalidad de crecimiento ("growth mindset") es fundamental para adaptarnos y prosperar en un entorno dinámico y en constante cambio.

Trabajo con honestidad y transparencia

La honestidad y la transparencia son pilares fundamentales en nuestra forma de trabajo. Nos comprometemos a ser abiertos y sinceros en todas nuestras interacciones, tanto internas como externas.

Toda nuestra información y resultados son públicos por defecto. Como ejemplos, aparte de este documento, tenemos un repositorio disponible con toda nuestra base de conocimiento de Buk y cada mes presentamos resultados junto a una sesión de Q&A donde cada buker puede hacer preguntas de manera abierta y públicas para que sean respondidas por los distintos líderes.

Aparte de que la transparencia genera confianza y fortalece nuestras relaciones, creemos que es fundamental para un ambiente ético y para que los equipos puedan operar con autonomía al tener más información (y herramientas) disponibles para la toma de decisiones.

Somos cercanos y lo pasamos bien 😊

Promovemos la Felicidad del Equipo

Dos de nuestros valores fundamentales —"Nos mueve la excelencia" y "Somos cercanos y la pasamos bien"— a menudo son vistos erróneamente como excluyentes. En Buk, entendemos que la excelencia y el bienestar no son conceptos opuestos, sino complementarios y que se potencian juntos. Han permitido impulsar un ambiente especial de trabajo riguroso y una amistad única entre todos los bukers.

Promover la felicidad, bienestar y desarrollo profesional lo tomamos muy en serio. Tan así, que tenemos cargos destinados a la felicidad en Buk para cada una de las áreas (Happiness Managers). Es además, fundamental para la motivación mantener la consistencia tanto interna como externa con nuestro fin último para los clientes: Crear lugares de trabajo más felices.

Relaciones Colaborativas y Directas

Fomentamos relaciones colaborativas y horizontales dentro de nuestro equipo. No nos gustan las relaciones jerárquicas rígidas. Acá todos pueden hablar de igual a igual, independientemente de su posición. Valoramos las relaciones directas y el feedback honesto y directo, esenciales para la mejora continua y el desarrollo personal.

Para mantener relaciones directas y abiertas, es crucial dejar el ego de lado. Debemos ser capaces de decirnos las cosas sin sentirnos atacados. La mentalidad de "este es mi rancho" es tóxica y lleva a óptimos locales, mientras que nuestro objetivo es el éxito colectivo. Al cliente le da lo mismo de quién es la culpa; lo que importa es resolver sus problemas de manera eficiente y efectiva.

Además, la comunicación abierta y el respeto mutuo son pilares fundamentales para crear un entorno de trabajo colaborativo y armonioso. Tan importante es la colaboración, que ponderamos más el desempeño del equipo que el desempeño individual.

Más allá del trabajo

Al ser un equipo con mentalidad de fundador y en el cual confiamos en sus resultados nos permite liberar restricciones tradicionales de trabajo. En particular, existen tres “antipolíticas” importantes:

- Work from anywhere (WFA): Puedes trabajar desde el lugar que quieras sin restricciones (no nos importa el dónde). Tenemos gente trabajando alrededor del mundo. Dicho eso, para los que prefieren trabajar presencial, híbrido, reunirse de vez en cuando con el equipo o tener reuniones con clientes, tenemos oficinas en Santiago, Lima, Bogotá y Ciudad de México.
- Horario flexible: Puedes definir tu propio horario flexible (no nos importa el cuándo)
- Vacaciones ilimitadas: Esto significa que mientras sean criteriosos, hagan uso del sentido común y se coordinen con su equipo y líder, pueden tomar las vacaciones que estimen necesarias.

Nuevamente, confiamos en el criterio de nuestro equipo. A medida que hemos crecido, estas antipolíticas han permanecido, no por obligación, sino porque confiamos en el criterio de cada persona y por supuesto han sabido responder muy bien a ellas. Es una oportunidad única que entregamos para que cada uno pueda gestionar su tiempo y equilibrio entre el trabajo y el descanso, siempre con el objetivo de propiciar lugares de trabajo más felices y productivos. También creemos firmemente en el éxito integral de nuestra organización. Estamos certificados como una Empresa B en Chile, debido a la preocupación por el cuidado de su entorno, tanto social, como medioambiental y económico. Lo que genera triple impacto en el país.

Tenemos la intención de que a todos nos vaya bien si a Buk le va bien. Por lo mismo, cada buker tiene un pedacito de Buk u opciones para ser accionistas. Sin excepción alguna y sin importar el rol.

El equilibrio que hemos alcanzado entre la excelencia y la cercanía nos ha llevado a ser una de las empresas emergentes más exitosas de Latinoamérica, así como uno de los mejores lugares para trabajar, figurando en el top 5 de las principales encuestas del mercado: Building Happiness, EFY y LinkedIn Top Companies. Solo manteniendo este equilibrio lograremos la innovación y el desarrollo continuo, tanto personal como del equipo, que son fundamentales para transformar el mundo laboral y crear lugares de trabajo más felices.

Esperamos que este manifiesto sea un fiel reflejo de nuestra visión y pasión. Si compartes estos principios, te invitamos a unirte a nosotros y ser parte de este emocionante lugar!