



La hermandad que potenció PedidosYa: claves de los Burschtin para desarrollar equipos globales

Fernanda Kosak



SHARE



Ariel y Karen Burschtin compartieron anécdotas y aprendizajes de trabajar juntos internacionalizando la compañía que se volvió un icono para el ecosistema emprendedor uruguayo

03 Agosto de 2023 08:40

Los hermanos **Karen** y **Ariel Burschtin** revelaron en un Spotlight de **Forbes Best Employers Summit** los pros y contras de trabajar con familia, las claves para desarrollar equipos globales y cómo trabajaron juntos para construir a PedidosYa en un icono del ecosistema emprendedor uruguayo, con operaciones en 15 países de América Latina.

Si no hubiera un carrito de fotos viejas haciéndoles de fondo en la charla, si no fueran físicamente tan parecidos, si no se hubiera anunciado que Ariel y Karen eran **hermanos**... igual se notaría. La energía del ida y vuelta de amor, confianza y admiración mutua que se tienen los Burschtin se contagia y se ve a la legua.

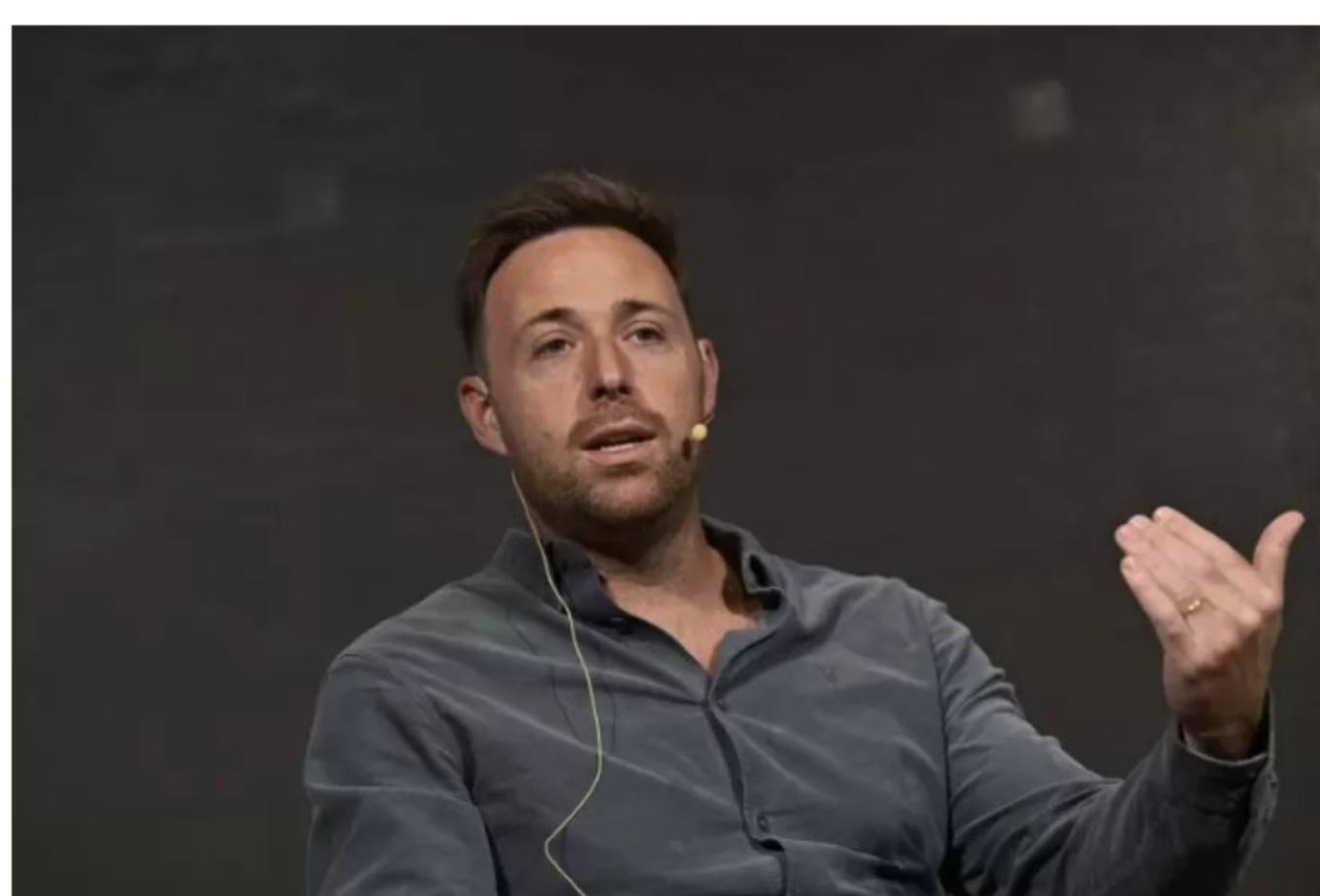


"Siempre admiré esa certeza que tenía él de saber por dónde quería ir exactamente, esa determinación", comentó Karen, quien se sorprendía cuando él siendo joven le contaba su sueño y con convicción le decía: "vas a terminar trabajando conmigo". Pero, en los hechos, no fue tarea fácil para Ariel **convencer a su hermana**, tres años mayor.

"Cuando yo era estudiante, ella ya trabajaba. En cualquier lugar que entraba a trabajar ya era gerenta. La gente ganaba US\$ 2.000 al mes y ella siempre estaba ganando ocho, nueve, diez...", **contó Ariel.**

Finalmente, ella accedió.

Él estaba determinado a emprender desde tercero de Facultad de Ingeniería de Sistemas. En una clase de **actitud emprendedora** de Universidad ORT se empezó a gestar en él y en la mente de sus socios, Álvaro García y Ruben Sosenke, la idea de PedidosYa. Pero antes de convertirse en un éxito que trascendió fronteras, hubo varios escollos a sortear y Ariel no dudó en pedirle ayuda a su hermana mayor.



Ariel Burschtin, cofundador de PedidosYa. Foto: Diego Olivera.

Cuando le propusieron a Karen sumarse al equipo de la joven startup, ella tenía su propia consultora de responsabilidad social empresarial, IN Vitro, y **la contrataron solamente por seis horas a la semana**. "Estábamos cuidando cada dólar, pero al final ella trabajaba seis horas pero cada dos días", **contó Ariel.** "Yo quería cargos y no me daban cargos", dijo riendo Karen. A los pocos meses de sumarla por pocas horas semanales ya la tenían trabajando full time y desarrollándose en el área comercial.

Una de las primeras cosas donde precisaron de su ayuda fue el centro de operaciones, que funcionaba muy diferente (y peor) a como funciona ahora. "Al principio cada pedido nos daba dos problemas", dijo Ariel. "Nos caía el pedido a un centro de operaciones y una persona tenía que llamar al restaurante, que ni sabía qué era PedidosYa y hacer el pedido como si fuera el cliente".

Cuando **empezaron a desarrollar el mercado brasileño**, los cofundadores no sabían portugués y Karen les consiguió ocho clases para poder preparar su pitch. Pero cuando desembarcaron en San Pablo se dieron cuenta de que o no se entendía el negocio o no funcionaba. Entonces, entró en escena Karen, quien había quedado responsable de toda la operación en Uruguay en ausencia de los socios.

"Ahí me fui yo un sábado (para San Pablo), me compré un par de championes de correr y estuve todo el domingo recorriendo la ciudad. Pensaron que me habían secuestrado o algo, pero aparecí el domingo a las 10 de la noche con 10 menús en la mano de los restaurantes que habían aceptado", **contó Karen.**

Así, PedidosYa metió su primera pata en el gigante vecino. Con el tiempo, se convirtió en una multinacional de origen uruguayo. Algo similar pasó con **Bankingly**, la fintech uruguaya donde desde hace unos años Karen es Chief People and Impact Officer. Allí, trabaja con equipos en puntos tan remotos del planeta como **Uganda, Tanzania, Nigeria o las Filipinas** (con 12 horas de diferencia horaria), por lo que trabajar en la cultura corporativa y generar cercanía es un desafío constante.



Ariel Burschtin, Karen Burschtin y Marcela Dobał. Foto: Diego Olivera.

Para **desembarcar exitosamente en otros países**, los hermanos estuvieron de acuerdo en que la clave es la hiperlocalización.

"Al principio pensábamos controlar todo desde Uruguay, porque está la energía de los founders, el ADN de la empresa...", **dijo Karen.** "Pero tenés que inhalar y exhalar el país. Vos no inhalás y exhalás Colombia", **agregó.**

El crecimiento de la empresa de cada país lo vieron una vez que conformaron el equipo local con un CEO de cada país.

Sobre los **pros y contras de trabajar en familia**, opinaron que la confianza da lugar a expresar más abiertamente las críticas y los "tatequietos", porque "sabés que detrás de eso está el amor incondicional", dijo Karen. "Con un colega podés llegar a tener la duda si te dice algo malo: '¿por qué me lo dice? ¿me quiere serruchar?' Con él yo sé que lo que me dice siempre es por el bien de la empresa y el mío".

Así, se elimina un poco el problema de los egos. De hecho, destacaron, coincidieron en que la **regulación de los egos** es fundamental a la hora de armar equipos. "Hemos tenido gente en management que la sacábamos al mes. En eso fuimos muy cuidadosos desde el principio, porque sabemos que estadísticamente muchas empresas fallan por peleas o egos", dijo Ariel.

MÁS VISTAS

- 765 Mercado Libre cumple 24 años y festeja reportando sólidas ganancias
- 760 Teresa Aishemberg: "La estrategia exportadora es un debe grande de todos los gobiernos"
- 740 Tres formas de impulsar tu "vidriera" profesional y motorizar su valor
- 670 Ex empleados de Wenance denuncian despidos masivos y falta de pago: "La empresa dice que se quedó sin plata"
- 655 Temple Bar: la cervecería que ya tiene 35 locales en el país aterrizó en Miami y sueña con recibir a Messi en su barra