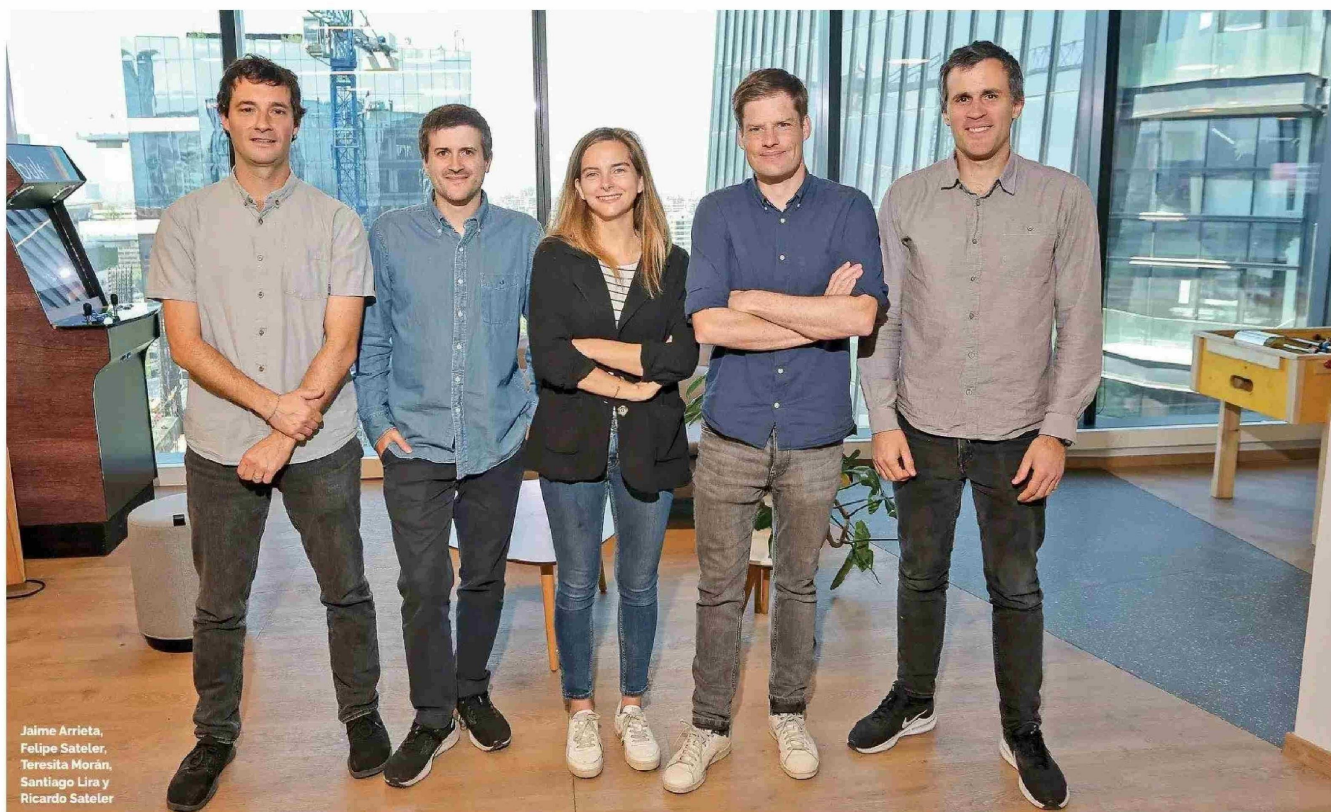


PUNTO DE PARTIDA

POR JUAN PABLO SILVA

EL CAMINO DE BUK PARA VALORIZARSE EN US\$ 850 MILLONES



Jaime Arrieta,
 Felipe Sateler,
 Teresita Morán,
 Santiago Lira y
 Ricardo Sateler

La startup de recursos humanos fundada por Jaime Arrieta, Santiago Lira, Felipe y Ricardo Sateler y Teresita Morán nació en 2017. Durante casi cinco años no requirieron de capital privado porque se financiaban con sus propios ingresos. En 2021 salieron a la luz con la serie A más grande de Latinoamérica y desde entonces no han parado de crecer. Han levantado US\$ 135 millones, son más de 1.300 empleados y tienen 7 mil clientes. A diferencia de muchos emprendedores chilenos, los fundadores han decidido quedarse viviendo en Chile, "y esa ha sido una de las claves del éxito", dice Arrieta.

El crecimiento de Buk ha sido exponencial. En la startup de recursos humanos trabajan más de 1.300 personas, tienen 7 mil clientes, atienden a cerca del 15% de la fuerza laboral de Chile y tienen oficinas en Chile, Perú, México y Colombia. En 2021, levantaron una serie A de US\$ 50 millones a una valorización de US\$ 417 millones. En 2023 levantaron US\$ 35 millones a una valorización de más de US\$ 500 millones. Acaban de levantar US\$ 50 millones a una valorización de US\$ 850 millones. En ninguna de todas esas rondas hay capital chileno. Pero previo al primer levantamiento hay una larga historia, y más alejada de los fondos y los medios. El origen de la idea fue en Kellogg, la escuela de negocios de la Universidad de Chicago. Ahí, Jaime Arrieta -ingeniero civil de la PUC, ex BTG y fundador del preuniversitario Monte Olivo- se asoció con Santiago Lira, que venía de Falabella mientras cursaban un MBA.

Previo a un par de ideas que no volaron, Arrieta propuso entrar al mundo de los recursos humanos. Así, en 2017 nació la startup. Al poco tiempo se dieron cuenta de que necesitaban socios técnicos. Ahí entraron los hermanos Sateler, que venían de un emprendimiento fallido. Al equipo de ventas se sumó Teresita Morán, quien al poco tiempo se sumó como cofundadora.

"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", recuerda Arrieta en el Manifiesto que cada "Buker" (como le llaman a los colaboradores) tiene que leer antes de entrar a la empresa.

Fueron rentables desde el día uno. Crecieron por cinco los primeros años y -dicen- no necesitaban el capital. Cuenta Lira en un el podcast *MAS Pitch* "afortunadamente en todos los directorios la pregunta era '¿levantamos plata o no levantamos plata?' Nos preguntamos '¿cuál es nuestro cuello de botella?' Y siempre era encontrar a las personas adecuadas, tener el servicio al cliente que necesitamos y no romper la cultura. El otro posible cuello de botella era la plata, pero siempre otro problema explotaba antes".

En 2021, ya estando en tres países, habiendo adquirido una empresa y siendo rentables, "empezaron a tocarnos la puerta hartos fondos de VC", recuerda Lira. En ese entonces el 99% de la propiedad estaba en manos de los fundadores. Decían que no, porque creían que no era el capital su piedra de tope, hasta mediados de año que el panorama cambió. Ahí, concluyeron que para crecer en Colombia y Perú necesitaban recursos.

Y como si lo hubieran manifestado "nos llega un mail de Greenoaks (fondo de más de US\$ 10 mil millones e inversionistas de Canva, Stripe, Rippling y Robinhood). Jaime ignoró el primer mail, pensó que era spam. De ahí le mandaron un segundo mail, y ese era bien increíble, porque estaban medio desesperados, no entendían por qué no les contestábamos. No sabíamos quién era Greenoaks. Venía con un estudio completo de Buk, de entrevistas a nuestros clientes, de nuestra competencia y más. Jaime abrió este estudio y dijo 'wow, ni siquiera nosotros sabíamos estas cosas, estos gallos son de verdad, pueden ser uno de los socios que estábamos buscando'", cuenta Lira.

Greenoaks lideró la serie A de Buk, que en ese entonces fue la más grande de la historia de Latinoamérica, y los ha acompañado en las dos rondas siguientes. Ningún fondo chileno tiene capacidad de entrar con esos montos, y antes, -dice Arrieta-, "no tuvimos la necesidad, y lo que yo creo es más importante de transmitir, porque lo vemos mucho en emprendimientos que mentoreamos, muchos se nublan con altos levantamientos de capitales, nosotros los primeros cuatro años no tuvimos necesidad capital".

El camino de la ronda

El lunes de esta semana Buk anunció una serie B que duplicó su valorización, y con condiciones que dejan a los fundadores aún con la gran mayoría de la propiedad de la startup. ¿80%?, se ríen los fundadores. "Tenemos el control de la empresa, de una mayoría importante", responde Arrieta en una sala de reuniones de las modernas oficinas en el MUT.

Según un informe de Pitchbook en la primera ronda los socios entrantes adquirieron el 11,99% de la firma, y en esta compraron un 5,88%. Este mismo informe le entrega un 94% de posibilidades a Buk de exit (métrica sobre más de 64 mil firmas).

"Esta ronda en particular. No es que la estuvimos buscando y eso es importante también. No estábamos ansiosos por levantar capital. Sabíamos que con la entrada a Brasil íbamos a requerir recursos, pero eso lo proyectábamos más para mediados de año", afirma Arrieta. Por eso, empezaron a conversar con fondos a mediados de 2024, "pero como Buk es una empresa tan atractiva por el crecimiento y por la eficiencia de números, muchos VC trataron de apurarse al levantamiento, lo que obviamente es bueno porque están dispuestos de cierto modo a pagar, anticipar ese riesgo y ahí salió una oportunidad de Headline", agrega.

Tenían planificado ir al evento SaaSr, uno de los más grandes del mundo en esta vertical, que se lleva a cabo en San Francisco, y aprovecharon de agendar reuniones presenciales con fondos que habían conversado. "Al final no fuimos al evento", confiesa Sateler, pero aun así la ronda agarró vuelo. Recibieron una oferta, se abrieron a varias ofertas más de quienes querían liderar la inversión -incluso a valorizaciones más altas- para hacer un proceso competitivo y terminaron cerrando con Headline (inversionistas de Mistral AI, Sonos, Bumble y TheRealReal, entre otros).

"Fuimos bien selectivos", dice el CEO, "era un VC que nos interesaba porque había invertido en recursos humanos, es 100% global y tiene oficinas en Sao Paulo, donde queremos entrar". En esa misma línea, se acercaron a Endeavor Catalyst, el fondo de inversión de Endeavor, ya que tiene la oficina más grande de esta agrupación en Brasil y -dicen- el 80% de las empresas abiertas en la bolsa brasileña participan de alguna forma ahí.

Los inversionistas pasados, Greenoaks y Base10 también suscribieron a la ronda y fueron estos últimos los que hicieron el link con Workday, la empresa líder mundial de la categoría donde compete Buk. Uno de los directores de Base10 le había vendido su empresa a Workday y los llamó para ofrecerles entrar con un ticket estratégico.

A mediados de septiembre cerraron inversiones por US\$ 50 millones.

"Las rondas son un medio para un fin, no un fin en sí mismo", repite en reiteradas oportunidades Arrieta mientras relata el proceso. En el primer levantamiento el fin era crecer fuerte en Perú y Colombia y en este caso el capital es -entre otras cosas- para duplicar esfuerzos en México y abrir operaciones en Brasil.

En este tema, Felipe Sateler da un consejo: "Hay mucha gente que no sabe que con los VC es una relación bastante a largo plazo. El VC no invierte con alguien que acaba de hacerle un pitch en el ascensor. Eso es para que te encuentre interesante y

SOBRE EL IPO, "PUEDE QUE NO HAYA UNA SALIDA Y SIGAMOS COMO ESTAMOS, SOMOS UN POCO INDIFERENTES, PERO SI LO HACEMOS SERÍA UN BONITO HITO PARA APOYAR MÁS AL EMPRENDIMIENTO Y DECIR QUE HAY EMPRESAS CHILENAS QUE LOGRARON ESTO", DICE ARRIETA.

empieces a conversar con ellos y quizás con algunos eventualmente tú llegas a algo. Pero son relaciones que se trabajan". Dice que por eso es importante conocerlos en persona, juntarse con empresas en las que han invertido y conversar con otros fondos que han compartido inversiones con ellos.

Cree Arrieta que parte del éxito con los VC es que "prometemos menos de lo que entregamos, entonces por lo general la reacción de los inversionistas ha sido bastante buena". Además, dicen que una de las razones por las que les han aumentado la valorización -en épocas en que a la gran mayoría se las han bajado-, es porque están desacoplados del mercado. "Tú pagas los sueldos antes de pagar la cuenta de la luz, antes de pagar la cuenta del agua. Entonces, independiente de cómo vaya el mercado, siempre tienes que pagar sueldos. Y la tasa de desempleo tampoco es que varíe tan bruscamente. O sea, la gente tiene que trabajar. Entonces eso nos da de cierto modo una estabilidad en los flujos".

Su churn (métrica que se calcula dividiendo el número de cancelaciones de clientes durante un período de tiempo) es de 0,3% al mes y por cada US\$ 1 que invierten, generan US\$ 2, afirman.

Cultura

A los fundadores de Buk les obsesiona la cultura interna de la empresa. Son bajo perfil, evitan a toda costa hablar con medios y dicen que estos logros son fruto del equipo, no de ellos. Entrar a trabajar ahí no es fácil, aseguran que de cada 300 postulaciones sólo aceptan a una persona. "Nuestra tasa de aceptación es de 0,33%, no es sólo un reflejo de nuestros estándares elevados sino también nuestro compromiso inquebrantable con la calidad y la excelencia", dicen en el manifiesto que está en su página web, firmado por Arrieta.

En este documento de seis páginas declaran su forma de trabajar en seis puntos, algunos de ellos son: el cliente es nuestro centro, no nos interesa de quién es la culpa, quién tenía la razón en una discusión o si se generó algún ticket. Al cliente le dan lo mismo nuestros procesos internos. Quiere soluciones y hacemos lo que sea necesario para lograrlas. Nos mueve la excelencia, evaluamos meticulosamente la productividad, el desempeño y el impacto de nuestras acciones utilizando métricas claras y objetivas. Lo pensamos lo hacemos, gracias a la densidad de talento confiamos plenamente en nuestros equipos y les otorgamos real autonomía; vamos al infinito y más allá; somos cercanos y lo pasamos bien, puedes trabajar desde donde quieras, horario flexible y vacaciones ilimitadas.

Sobre este punto, Arrieta comenta, "cuando una persona abusa de las vacaciones ilimitadas, ¿el problema es por qué no hay una política de vacaciones? El problema es la persona que no quiere trabajar".

Orgullosos, cuentan que el 85% de los roles de liderazgo en el último año fueron asumidos por talento que creció dentro de Buk.

Quedarse en Chile, clave del éxito

La gran mayoría de las startups chilenas han visto a sus fundadores partir al extranjero para escalar el negocio. Principalmente a México. Los creadores de Buk, conscientemente no lo han hecho; todos viven en Chile "y eso ha sido una de las claves del éxito" asegura Arrieta. "No todos los negocios funcionan igual, pero para nosotros, la información del colaborador, la nómina es nuestra fuerza de gravedad, todo gira en torno a eso, se piden las vacaciones, se pagan los sueldos y la nómina es algo muy local. Hay que estar integrado a Previred, certificado por la ADT y eso es bueno y

malo, porque no puedes escalar el software a Turquía, pero a la vez es súper defensivo, porque yo sé que Workday no va a venir a hacer nómina a Chile".

Eso sí, a esto le agregan que en cada país en los que están presentes, los equipos son 100% locales, liderados por gente local, y eso los hace ser una empresa regional.

Uno de los dolores más grandes, confiesan los fundadores, es que ya no conocen a todos los empleados. Cuando eran 20 personas celebraban los cumpleaños entre todos, se conocían los nombres de los hijos y "había un nivel de energía bien power de cuando partes", afirma el CEO. Con el crecimiento, dice que le pasan dos cosas: "tus responsabilidades son cada vez más altas, entonces cuando me llega algo a mí es porque es un cliente muy molesto que ya escaló mucho. Además me cuesta separar las realidades del trabajo y la casa, cuando estoy con mi señora y mis niñas, eso ha sido súper duro y creo que se aprende con la experiencia. Creo que en el tiempo te vas formando el famoso cuero de chancho que es lo que al final te va a permitir desconectarte".

¿IPO?

Dicen los socios que salir a la bolsa no es algo que les quite el sueño, y cualquier decisión que tomen en el futuro va a ser en búsqueda de maximizar el valor a todos sus stakeholders. "Puede que no haya una salida y sigamos como estamos, somos un poco indiferentes. Pero si lo hacemos sería un bonito hito para apoyar más al emprendimiento y decir que hay empresas chilenas que lograron esto", dice Arrieta. Y añade: "Por ahora, no lo estamos buscando". Sateler asegura que es una conversación que han tenido, pero no más de una vez al año y que no se extiende por más de 20 minutos.

Parte de esta reflexión la publicaron también en su blog el día que anunciaron la ronda: "Así como otras startups latinoamericanas han abierto caminos, nosotros aspiramos a continuar impulsando el ecosistema. Algunas historias serán más exitosas que otras, pero todas contribuyen a la narrativa de la región como un lugar de talento, coraje y capacidad para reinventarse. Una parte importante de lo que necesitamos para convertirnos en sociedades más desarrolladas es justamente la innovación, la tecnología y la determinación de crear valor sostenible, con productos globales que nacen de nuestro propio contexto".

"Hay que tener más empresas innovando, millones de startups, es la única manera de terminar siendo una región desarrollada, ojalá haya miles de historias similares de mucha gente que genera tecnología, que es un valor agregado potente, de alto valor y no solamente estar extrayendo minerales de la tierra", cierra el CEO de Buk +