

TODOS TENEMOS UNA HISTORIA QUE COMPARTIR

¿CAFÉ O TÉ? ESTELA BELTRÁN

OPS Executive Junior en WOLLY by MOBIUS DIVERSOS

"Me encanta sentirme una más en el equipo; ni arriba ni abajo, una más"

Hablar con Estela es mantener una conversación super amena con una mujer joven, sobradamente preparada y con una gran facilidad de palabra. Lloro y río alternativamente durante casi toda nuestra charla. Y es que cuando uno hace una pausa para hablar y pensar sobre uno mismo, afloran las emociones.

Se toma un ratito para pensar cada respuesta compartida porque Estela siempre busca acertar... creo que eso es lo que ha descubierto durante nuestra charla: que lleva consigo unas increíbles ganas de superarse a sí misma.

Gracias Estela por compartir lo que llamas "una vida muy normal" pero que, como todas las historias personales, al ser reales, son extraordinarias.

¿Café o Té?

Café. Me gusta en taza pero me temo que no me ha escuchado.

Mi primera pregunta va a ser musical: "¿qué hace una chica como tú en un sitio como este?"

(Ríe) Buena pregunta. Empecé mis prácticas en Wolly by Mobius Group en el mes de junio y me gustó tanto que me quedé. Es un trabajo pero yo no lo veo así porque cada día es diferente; distintas tácticas, estrategias, respuestas... Y eso me gusta muchísimo. Las personas han sido también un factor importante. Y aunque me gustaría salir un poco antes, estoy muy a gusto. Me siento una más en el equipo: ni arriba ni abajo... una más.

La canción era de 1979 que tu no habías nacido, así que volvemos al 2021. Llegas para hacer tus prácticas del Grado de Comercio y como bien dice, te quedas. ¿Qué encuentras en Wolly que no te diera la Universidad?

Obviamente esto es un trabajo y me permite ser independiente económicamente. Pero además, aprendo cosas que no te enseñan en la carrera. Es pasar de la teoría a la práctica. Aquí vives situaciones reales, personas con problemas en su coche o en su hogar a los que tienes que darles una solución que, obviamente, no está en los libros.

Sois expertas en gestión de rechazo. El contacto con una persona a la que su seguro le ha dicho que no tiene esa cobertura que necesito imagino es difícil.

La mayoría de las personas lo entienden y agradecen que su aseguradora no les deje colgados sino que rápidamente les estemos ofreciendo una solución. Y hay un número más pequeño de personas a las que primero hay que calmar los ánimos y luego la verdad es que entienden y se muestran igualmente agradecidas.

Explícame tu función en WOLLY

Soluciono demandas de personas que necesitan asistencia en su hogar encontrando al mejor profesional para darle un servicio rápido, cercano y eficaz. Parece fácil pero es un proceso lleno de incidencias (por parte de la personas que demanda el servicio y también por el profesional) Y debemos ir solucionando esas incidencias sin perder ni un ápice de calidad en la atención y en el servicio.



Y en ese proceso... ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?

Cuando una persona nos da las gracias. Ten en cuenta que contactamos con personas cuyas demandas de servicios no está cubierta por su seguro. Es una situación delicada que requiere una gran agilidad y una calidad de atención extraordinaria. Y cuando logras revertir la situación y consigues que todo se arregle en menos de 24 horas y te llaman a decirte "me has salvado la vida" ... pues es lo más gratificante que te puede pasar.

¿Y lo que menos?

Pues personas con las que contactas y creen que somos máquinas. Aunque claro, esas personas son nuestros verdaderos retos.

¿Y lo más raro que te ha pasado hablando con un pro o con un cliente?

Pues más que lo más raro, lo más gracioso fue un Wolly Pro que me quería venir a buscar a la oficina para invitarme a cenar porque decía que le habíamos salvado el mes. No fui pero se lo agradecí mucho.

Cosas buenas y malas que pasan en cualquier ámbito de la vida. Pero ¿qué es importante para una joven como tú en su entorno laboral?

Para mí es fundamental el compañerismo; el respeto; la empatía. También la tecnología porque aprendes más y que la empresa sea solidaria; por ejemplo me ha encantado que el regalo de navidad haya sido un regalo solidario. Y me parece muy importante el ambiente y las cosas que hacéis como estas entrevistas, dejarnos poner el árbol de Navidad, el Trivial... todo eso a mí me genera muy buen ambiente y lo valoro muchísimo.

¿Y qué os aporta la convivencia con personas SENIOR?

Aprendizaje. No solo laboral, sobre todo aprendizaje vital. Es acercarte a un saber estar, a buenos consejos. Creo que somos eslabones: sin junior no hay senior, sin senior no hay junior. En mi caso, Raquel (González Guzmán, directora de operaciones de Wolly), me aporta seguridad y confianza especialmente en situaciones difíciles. Me dice que es lo que ella haría pero no me lo impone. Y creo que es la mejor forma de aprender.

Solucionar con éxito una urgencia y recibir un "gracias" del cliente, es lo más gratificante que te puede pasar.

¿Te costó entender la convivencia de marcas Mobius Group y Wolly? ¿Te gusta ser parte del grupo y parte de esta unidad de negocio?

Al principio si me costó un poco, pero enseguida comprendí que lo mismo que hace Mobius Group con los vehículos, nosotros lo hacemos con el hogar. Es la misma tecnología y procesos parecidos. Me gusta sí, me gusta ser Mobius y me gusta ser Wolly.

Para terminar la universidad, estás haciendo un trabajo de final de grado que te trae de cabeza sobre las startups. ¿A la juventud os atraen este tipo de empresas?

Sí y no. Es obvio que para emprender se necesitan cualidades que no todos tenemos, más allá del dinero – que también – se necesita una forma de ser o una actitud determinadas. Me gusta de la startup que se aleja de lo tradicional para trabajar más ágilmente, de forma horizontal. Antes estuve en una multinacional que estaba llena de protocolos, me costaba hasta hablar con el responsable de mis prácticas. Aprendes claro, pero a otro ritmo.



Y lo que no me gusta de la startup es que parecen moverse en un entorno constante de incertidumbre, no me parece que generen estabilidad. Yo es que me siento cómoda en la estabilidad pero me viene bien salir de mi zona de confort porque además ahora mismo gestionar la incertidumbre es lo que hacemos todos cada día.

Se interpreta con frecuencia que una startup triunfa con una buena ronda económica o fracasa. ¿Cómo vivís las personas más jóvenes el éxito y el fracaso?

(Piensa, ríe, busca palabras). Para mí el éxito es ser feliz. Aunque suene a topicazo. Estar a gusto contigo misma, saber qué quieres hacer, con quién quieres estar... y trabajar por ello. Ser tenaz. Yo soy muy tenaz, pongo mucho empeño en todo lo que me propongo. Me gustan los retos y ser feliz es uno de ellos.



Y el fracaso. (Se emociona) Un fracaso mayúsculo para mí sería decepcionar a mi familia. Si mis padres me dijeran "no me esperaba esto de ti" ... eso sería el fracaso. No me ha pasado ¿eh? Que soy una hija modelo (Ríe)

Estela te has emocionado mucho.

Totalmente. Es que me doy cuenta de que mi sentido del deber viene marcado por mi deseo de ver a mis padres orgullosos de mí. Yo estoy super orgullosa de ellos y mi motor es que ellos también se sientan orgullosos de mí. Por ejemplo, cuando vieron que de todos los de mi curso que hicimos prácticas, fui de las pocas en quedarme, pues nos sentimos muy orgullosos. Yo había sacrificado mi verano, pero tuve mi recompensa. La verdad es que llegué en un buen momento y encajamos.

Eres de Toledo. ¿Cómo fue venir a estudiar a Madrid y quedarte además a trabajar? ¿Cómo lo llevan tus padres?

Soy de Toledo a mucha honra; soy "bola". Vine a vivir a Madrid con mi hermano a los 18 años. Y fui desde que llegué muy feliz aquí. Empecé un FP de Comercio Internacional, cursé idiomas y después empecé la carrera. Yo soy muy de donde soy, pero Madrid me encanta. Mis padres lo llevan genial porque así nos damos espacio. Volver a casa es maravilloso pero volver con tuppervares de lentejas también es genial. Me gusta mucho la paz de estar sola.

Yo soy muy de donde soy; pero Madrid me encanta

Llevas al comedor unos platos de Final de Master Chef. ¿De dónde te viene ese poder culinario?

Mi hermano Rodrigo es chef. Y como antes vivíamos juntos, aprendí mucho de su cocina. Nos veíamos todos los programas de cocina. Aprendí a cocinar para salir del paso y también para hacer buenos platos. El risotto de setas es mi especialidad.

¿Qué hace Estela fuera del trabajo?

Soy del Atleti. Muy del Atleti. Me gusta salir con mis amigos y con mi novio, dedicarles tiempo porque no viven en Madrid; el pádel; una cerveza fría después de trabajar; el cine; salir a cenar... Ya te dije que era todo muy normal.

E imagino algo de tiempo se lo dedicas a las redes sociales. Sé que estás en LinkedIn porque estamos en contacto profesional y en Instagram porque nos seguimos ¿Qué redes son las que te gustan y por qué?

LinkedIn me gusta; veo el progreso de las personas. Pero me gusta más Instagram aunque yo, como la mayoría de mi generación, somos de Tuenti... pero cuando dejó de ser red social, nos pasamos a Instagram. Fue un drama dejar Tuenti (ríe) porque Instagram es mucho más exigente, hay que cuidarlo todo más, es mucho más de fachada.

Para terminar Estela. ¿Por qué animarías a tus compañeros a hacer este Café y Té ya en 2022?

Pues porque es una forma preciosa de conocernos mejor, entender por qué cada uno somos de una manera y encontrar cosas que nos unan: a ver quién más juega al pádel o es fan del Atleti...

Todos tenemos algo que contar, por normalito que sea. Yo por ejemplo no sabía que era tan llorona pero te sientas, te pones a hablar, piensas en cosas que normalmente no piensas... Y yo además soy un poco "circa", un poco "espectáculo".



Pues gracias, Estela por abrirnos el telón de tus emociones y de tu historia. Estoy segura de que tus padres y también tus compañeros van a estar muy orgullosos de ti.

Ha sido genial conocer más a Wolly y el gran trabajo que estáis haciendo. Gracias por sumarte a este querer conocernos más para practicar eso tan importante que es la empatía.

Muy feliz año nuevo. A ti y a todos.



Si quieres compartir un café o un té y contarnos tu historia, escríbenos a comunicacioninterna@grupomobius.com