



La mirada de... **lunes 18 de diciembre | 2017**

# Valentina Crosara, jefa de Gestión Humana de woOw!

(Por **Pía Mesa**) **woOw!** es una de las tiendas online más grande de Uruguay que ofrece descuentos en más de 15.000 productos y servicios en las diferentes categorías como hogar, oficina, tecnología, gastronomía, viajes, cuidado personal y más. Su jefa de Gestión Humana, **Valentina Crosara** conversó con **InfoNegocios** y esto fue lo que nos contó en uno de los apartamentos, equipados por **Pop Design**, del Desarrollo Estrellas del Sur, de **Campiglia Construcciones**, en la cual también nos acompañan **Edenred**, **Altavista** y **Rotunda**. Lee la entrevista a continuación...



## ¿Hace cuánto que trabajás en woOw?

Arranqué en marzo de 2012 pero no en esta área, sino que arranqué como ejecutiva comercial de estética. Pero en woOw! se da mucho esto de ir creciendo dentro de la empresa e irse desarrollando y cuando ya llevaba casi dos años en el rol se me dio la oportunidad de crear el departamento de Gestión Humana.

## ¿Cuáles son las principales tareas del equipo de Gestión Humana de woOw!?

Es un rol bastante dinámico y completo, al principio tuvimos el desafío de crear el área desde cero, las políticas, los procesos, la estructura. Hoy en día ya es un rol más estratégico que se basa sobre todo en llevar adelante las políticas, en temas salariales como definir la estructura, en las capacitaciones, evaluaciones de desempeño y responsabilidad social empresarial. Somos una especie de rol estratégico con los líderes para poder ayudarlos en temas de liderazgo y en todo lo que tiene que ver con la gestión de personas.

## ¿Cuántas personas trabajan actualmente en woOw!?

Somos entre 150 y 160 personas, va variando en función a la zafra como ahora en Navidad, pero ese es el promedio.

## ¿Qué promedio de edad tienen sus colaboradores?

En promedio tenemos unos 26 años en toda la empresa, en ese sentido es una empresa bastante joven. Hay áreas como las de Tecnología que tienen un promedio de edad más alto de 29 años, como así también hay áreas de 22, 23 años como Atención al Cliente o Pickup Center.

## Dicen que la motivación es uno de los principales factores para lograr la eficiencia de un equipo de trabajo y para lograr fidelizar a los trabajadores ¿tienen mucha rotación?

No tenemos una alta rotación, es baja, pero sí tenemos roles que son ocupados por algunas personas que es su primera experiencia laboral, como en Atención al Cliente o Pickup Center, eso hace que algunas veces los jóvenes se queden solo un par de años mientras están estudiando pero luego se van porque quizás su carrera no tenía nada que ver con lo que hace la empresa, quizás solo ingresaron a la compañía porque querían tener experiencia.

## ¿Cómo gestionan el talento?

Buscamos que las personas se puedan desarrollar y puedan crecer dentro de la empresa, de hecho tenemos una característica muy importante y es que las personas que hoy en día están en roles de liderazgo, fueron personas que -en su mayoría- fueron creciendo dentro de la empresa. De los nueve líderes que tenemos hay cinco que se desarrollaron internamente en woOw!, lo mismo pasa con las segundas líneas. Además, siempre que se abre una oportunidad laboral, ya sea porque se va alguien o porque se desarrolló en el negocio un nuevo rol, siempre lo que hacemos es buscar dentro de la empresa, ver si hay alguien a quien le interesa y participar del proceso. Entendemos que eso motiva mucho a las personas que trabajan con nosotros y ayuda a la fidelización de los colaboradores que se quedan trabajando porque les gusta la empresa y quieren estar ahí. Eso sí lo buscamos.

## ¿Cuáles son las principales virtudes de trabajar con personas de generaciones tan jóvenes?

Tenemos un 93% de millennials, hay muchos que se quejan de ellos porque les gusta cambiar rápidamente de trabajo pero la verdad es que a nosotros nos viene funcionando muy bien. Son personas muy comprometidas, que siempre van a más, que si les gusta lo que hacen siempre están dispuestos a dar más de sí mismos. Para nosotros trabajar con millennials es un éxito, son personas que han ayudado a desarrollar el negocio, woOw! es una empresa súper intensa porque estamos todo el tiempo intentando reinventarnos y para eso necesitamos que esos jóvenes sean intensos. No quiere decir que si no sos millennial no podés trabajar en woOw!, lo que buscamos en realidad son personas que estén alineadas con esta intensidad.

## A la hora de seleccionar nuevo personal, más allá de las competencias técnicas de cada rol ¿cuáles son los perfiles más buscados por la empresa?

Nosotros hacemos un proceso de selección que tiene tres etapas bien claras: en la primera participa un analista de gestión humana con el jefe directo de la persona y ahí se busca ver si la persona tiene las características técnicas del rol y también se va viendo si tiene las características más core, es decir, que tenga fit cultural. Luego pasa a una evaluación psico-técnica donde se evalúa que la persona sea lo que vimos en la entrevista y de la tercera instancia participo yo con el líder de área donde evaluamos el fit cultural de la persona, si efectivamente va a ser feliz o no va a ser feliz dentro de la empresa, si comparte la misma dinámica de trabajo que nosotros, que esto de ser intensos no sea algo que les moleste sino que les guste.

## ¿Cómo describirías la dinámica que intenta implementar woOw!?

Es una dinámica que intenta liderar a través del ejemplo, se buscan personas comprometidas, apasionadas, que no vengán a trabajar simplemente por una necesidad sino porque realmente les guste, que vengán a transmitir buena energía, con responsabilidad y que vengán a construir un equipo.

## ¿Cuáles son los principales desafíos del área de Gestión Humana?

Tenemos el desafío de automatizar algunos procesos, hay algunas cosas que hacemos de forma manual y que queremos pasar a hacerlas de forma más tecnológica así podemos dedicarnos 100% a agregar valor. Somos dos personas dentro del área y verdaderamente debemos poder orientarnos a los aspectos más estratégicos.

Como empresa estamos en una alineación de preocuparnos por el cliente, hace unos cuantos meses implementamos la Silla de Cliente donde tenemos presente al cliente en cada una de las salas de reuniones, para poder estar abocados a lo que son sus necesidades. Como gestión humana el desafío es acompañar esa teoría y ese cambio para poder impregnarlo en la cultura de la empresa, el cliente tiene que ser el rey y nosotros tenemos que estar a la altura.

## ¿Cuál es la propuesta de valor que woOw! ofrece a sus trabajadores?

El excelente ambiente laboral que es algo que nos enorgullece y que no se encuentra en cualquier lado, tenemos posibilidad de desarrollo interno, apostamos a que las personas crezcan dentro de la empresa y poder darles la oportunidad. Además, tenemos un equipo dinámico, siempre decimos que un mes de trabajo en woOw! equivale a tres meses de trabajo en otra empresa porque se te dan desafíos todo el tiempo, aprendés porque apostamos a que las personas aprendan haciendo.

## ¿Cuáles son los mayores logros que ha tenido el área de Gestión Humana?

Creo que un lindo logro que hemos tenido es el de haber podido crear el área desde cero en tres años, sentar unas bases lindas y haberla consolidado. El otro logro y propósito es el de seguir teniendo una linda marca empleadora, es algo en lo que seguir trabajando y es algo que hemos venido logrando.

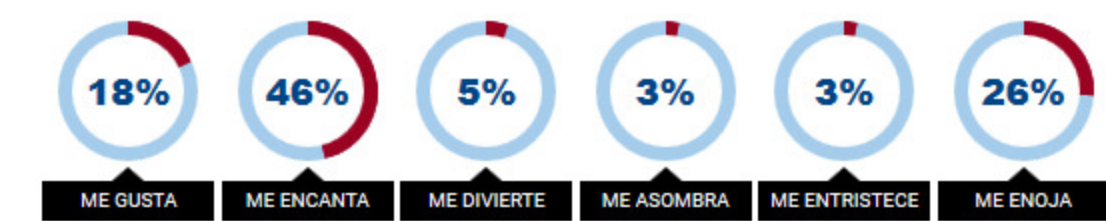
## ¿Y los aspectos en los cuales deben seguir trabajando?

Profesionalizar mucho más el área y seguir perfeccionando lo que ya hemos creado.

## ¿Cuáles son los principales objetivos del área de Gestión Humana para el 2018?

En 2018 vamos a enfocarnos en la estrategia de la marca empleadora, luego vamos a trabajar en la cultura, sobre todo en la redefinición de los valores. Hasta ahora tenemos la misión fundacional y una visión clara de acá a 2019 pero lo bajamos a un propósito concreto que es "Superación que contagia".

## Qué te provocó esta Noticia:



## Comentarios:

Dejá tu Comentario:

Para poder comentar tenés que ingresar con tu usuario de **Infonegocios** o **LinkedIn**.

Ingresar con InfoNegocios

Ingresar con LinkedIn

## Notas más leídas

- Soledad Delfante, gerente de Recursos Humanos de Mercado Libre
- Punta del Este tendrá su primer evento oficial sobre cannabis
- Desde hoy se podrá cambiar dinero, realizar giros y pagar todo tipo de facturas en Tienda Inglesa
- Un alivio para Ciudad Vieja: con US\$3,5 M, Rumbo Atlántico levantará un edificio de estacionamientos
- Montevideo Shopping reacomoda las plazas del tablero con una inversión de US\$10 M (llega H&M y se expande Zara)
- Una perla más al collar de lujo de PdE: comenzaron las obras valuadas en US\$ 80 M de Venetian Luxury Residences

## + Leídas - Franquicias

- CÓRDOBA**
  - Naranja, Sanatorio Allende, Arcor, Grido, Hospital Privado, Grupo Edisur, son los ganadores de los premios InfoNegocios a 40 de las Grandes
- TUCUMÁN**
  - Nutrición y Recursos Humanos, los pilares en la fórmula del éxito de dos empresarias tucumanas
- SALTA**
  - Clausuraron el matadero de Metán por no estar habilitado para faena de animales
- NEUQUÉN**
  - La emblemática Cervecería Owe de Neuquén cumplió un nuevo aniversario (y además están buscando personal)
- MAR DEL PLATA**
  - Cuenta regresiva: Este Jueves Easy inaugura en Mar del Plata
- LITORAL**
  - La venta de autos usados creció este año más del 13% en el NEA

Nombre y Apellido

Email

Cod. area Teléfono

Mensaje

No soy un robot

reCAPTCHA

Enviar