

Enunciado de misión de Erasmusu

¡Erasmuser, da tu opinión con comentarios al margen! Cualquier cosa que no te guste, que no estamos haciendo bien o que pienses que podríamos mejorar. O algo que hacemos bien y se nos ha olvidado meter :)

[1. Golden circle de Erasmusu](#)

[2. Valores de Erasmusu](#)

[3. Cultura de empresa](#)

[4. Filosofía de Erasmusu](#)

[5. Para conocer más sobre Erasmusu, su historia, etc](#)

1. Golden circle de Erasmusu

<https://www.youtube.com/watch?v=w4VO4Lt1fqI>

- **¿Por qué?**
 - Queremos **llegar a cada estudiante del mundo**. Que nos conozcan todos. Ser **útiles** para todos. Ayudarles en cualquier cosa que necesiten.
 - Nos apasiona la movilidad entre países, los **viajes** y las experiencias en el extranjero.
 - ¡Que sea un reto y sea divertido!
 - Nos gusta hacer cosas porque **mola** hacer cosas. Construir cosas de la nada. Antes “no era” y ahora “es”. Disfrutamos del proceso creativo. Tan sencillo como eso.
 - Nos gusta enfrentarnos a **retos complicados** y superarlos. Lo complicado, nos motiva.
 - Nos motiva construir algo y ver cómo crece.
- **¿Cómo?**
 - Con la mejor información posible sobre todos los destinos internacionales, con herramientas usables y amigables y ayudando a los estudiantes a solucionar sus principales problemas: contenido útil, alojamiento, trabajo y formación. Y todo esto a la misma vez que nos marcamos retos y objetivos exigentes para sentirnos autorrealizados.
- **¿Qué?**
 - Como resultado, Erasmusu.com. La comunidad online de los estudiantes internacionales :)

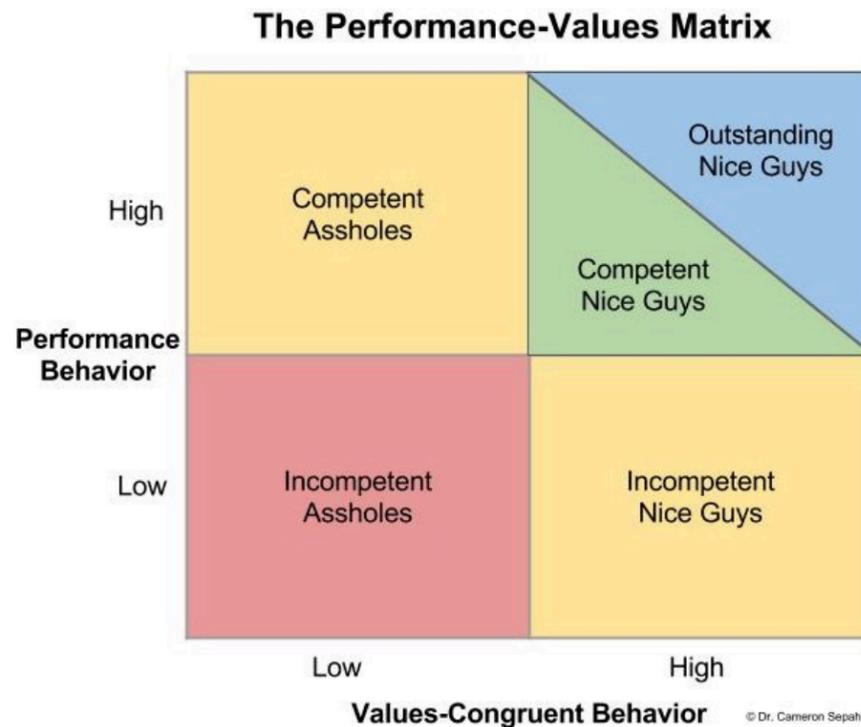
Todas las acciones que tomamos en Erasmusu **deben satisfacer el “¿Por qué?” y de ahí llegar al “¿Cómo?” y al “¿Qué?”**.

2. Valores de Erasmusu

- **Eficiencia**
 - Conseguir más que otros en el mismo tiempo o menos. [Ver las horas extra como algo ineficiente](#).
- **Valentía**
 - Pero no temeridad. Tenacidad, esfuerzo, constancia, independencia.
- **Humildad-orgullo**
 - Pero no soberbia.
- **Ciencia**
 - Pensamiento crítico, decisiones basadas en datos, experimentación, iteración, curiosidad, reducción de la entropía, pensamiento creativo, capacidad de moverse en diferentes [modelos mentales](#).
- **Compañerismo**
 - Buena fe, lealtad, simpatía, humor, sinceridad, ayuda, asertividad.
- **Optimismo**
 - Positivo definido. Resiliencia. Perseverancia.

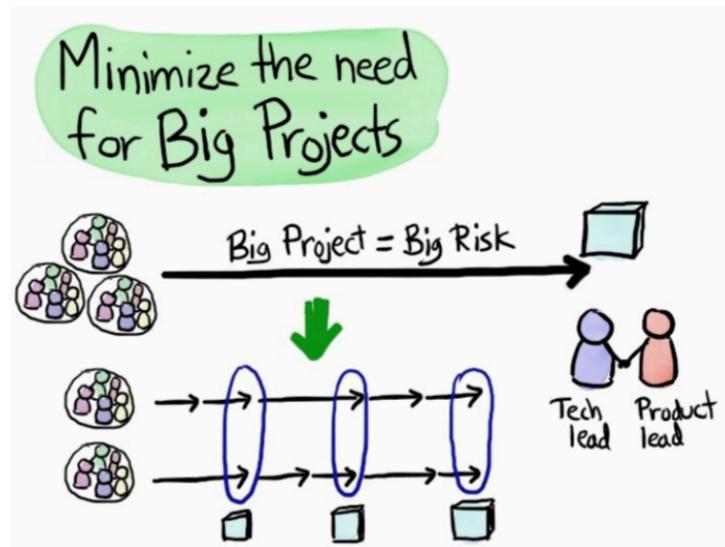
3. Cultura de empresa

- [Our Company's Culture is Who We Hire, Fire, & Promote](#) (artículo muy acorde con nuestra forma de hacer las cosas).
Cada miembro del equipo debe potenciar dos cosas al máximo:
 - Values-congruent Behaviour
 - Performance Behaviour

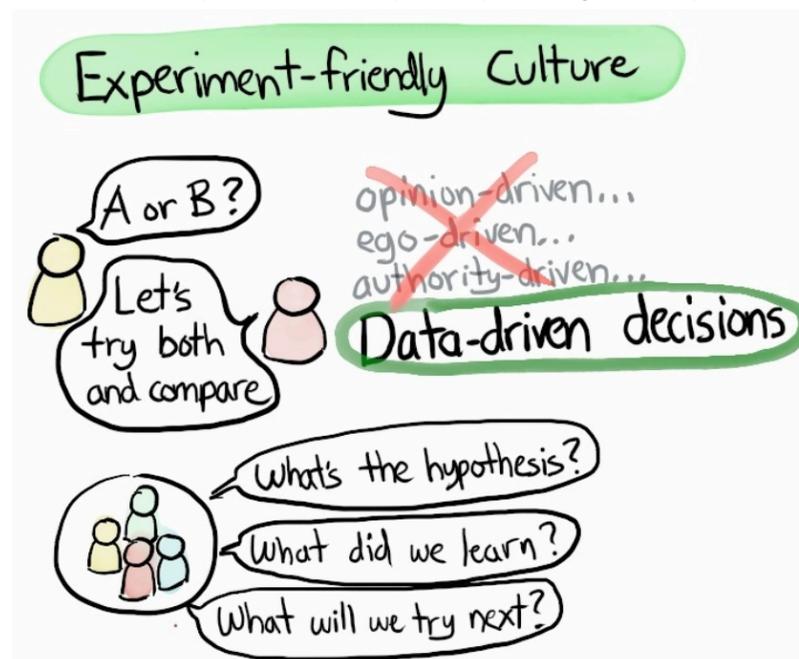


4. Filosofía de Erasamu

- **Nuestro principal objetivo es disfrutar con los retos que nos marcamos (¡nadie dijo que esto fuera fácil!) y ayudar a los estudiantes internacionales en el proceso.**
 - Que tengan la mejor información posible, contenido siempre actualizado, sobre todos los destinos.
 - Que puedan encontrar los mejores alojamientos, con precios adecuados a sus bolsillos y sean tratados por propietarios dignos y que trabajen bien.
 - Para que puedan acceder rápidamente a toda la información, nos preocupamos porque la web sea intuitiva y usable.
- **Creamos cosas, porque es divertido crear cosas.**
 - Disfrutamos del mero hecho de crear algo imponente de la nada. De trabajar en un proyecto como Erasamu y ver cómo crece y evoluciona. Nos gusta formar parte de algo así.
 - Nos motiva enfrentarnos a competidores enormes a los que plantamos cara con nuestros limitados recursos. El pequeño, contra los grandes.
 - Nos gusta marcar retos complicados y superar problemas en los que otros caerían. Somos la hostia de listos.
- **Seguimos un flujo de experimentación, iteración y mejora constante.**
 - Para cada nuevo desarrollo, siempre lanzamos primero un “Producto Mínimo Viable” ([MVP](#)). Evitamos implementar funcionalidades extras o complicadas que podrían realmente no ser necesarias para lanzar.
 - ¡Ojo! Un “mínimo” no significa incompleto. La nueva sección, producto o servicio debe ser usable y completa. Pero no tendrá más que lo imprescindible para comenzar y empezar a recibir *feedback*.
 - Lanzamos las *release* tan pronto podemos. Better fast than slow.
 - Tras lanzar una funcionalidad nueva, observamos y recopilamos *feedback* de los usuarios que la usan.
 - Una vez recibido el *feedback*, iteramos y mejoramos.
 - Y vuelta al primer punto :)



- **Todo fluye. No nos conformamos haciendo siempre lo mismo, ni nos acostumbramos a nada. Abrazamos el cambio.**
 - No entramos en [círculos de confort](#).
 - No creemos en las tareas inmutables que tengan que realizarse de la misma manera para siempre.
 - Si funciona, ¡cambialo! Todo proceso/protocolo tiene oportunidad de mejora.
 - Abrazamos un sano escepticismo: ponemos en duda toda aseveración que no se sustente en evidencias contrastables y probamos tantas cosas distintas como podemos.
 - Repasamos todos los procesos y protocolos constantemente y añadimos cambios y mejoras.
 - Somos muy exigentes y buscamos la excelencia en todo lo que hacemos.
 - Entendemos que las cosas no siempre van tan rápido como nos gustaría, pero una vez detectamos un problema, no cejamos hasta darle una solución.
- **Nos gusta experimentar.**
 - Un proceso que ya sabemos que funciona, no quedará congelado haciéndose siempre igual. Volvemos sobre él, experimentamos con pequeñas o grandes diferencias en el proceso y lo intentamos mejorar. Siempre. Sin excepciones.
- **Vamos a lo máximo, siempre. No nos conformamos con ir a lo mínimo.**
- **Nos gusta medir y tomar decisiones basadas en datos.**
 - Medimos tantas cosas como podemos.
 - Nos encantan las métricas, los historiales y los datos.
 - Tomamos decisiones fundamentadas en métricas y datos y en los modelos que construimos gracias a ellos. No en suposiciones. La intuición la utilizamos para trazar puentes únicamente cuando no hay datos suficientes.
 - Ponemos en duda también los datos y confiamos solo en ellos tras asegurarnos que no ha habido error al recopilarlos.
 - Documentamos concienzudamente todas las tareas en manuales. En ellos recopilamos todo lo aprendido para que se pueda replicar la tarea de forma eficaz y eficiente. Estos documentos están vivos y los cambiamos para mejorar todos los procesos que intervienen en la empresa.
 - Cada uno de nosotros somos una pieza clave del puzzle para mejorar los procesos y tareas de Erasmusu.



- **Lo importante son los objetivos. No nos importa tener (o no tener) la razón. Tratamos siempre con paciencia a nuestros usuarios, clientes y compañeros y somos honestos con todos ellos.**
 - No buscamos la confrontación en ninguna comunicación. No discutimos ni intentamos conseguir que nos den la razón, aunque estuvieran equivocados o fueran maleducados.
 - No contestamos emails en caliente ni subimos el tono de voz en las llamadas telefónicas.
 - Del odio al amor hay un pasito. Un usuario que escribe enfadado es realmente fácil de convertir en el más fiel aliado. Solo necesita un trato amable, un enlace psicológico con nosotros y la solución de su problema cuanto antes.

- Nos da igual tener la razón o no, solo pensamos en ser honestos, solucionar cualquier problema, en los objetivos y en dar el mejor servicio posible a nuestros usuarios.
 - Ante quejas fundamentadas, exceptuando alguna rara ocasión en la que realmente quieran tomarnos el pelo, devolvemos el dinero sin dudarlo.
 - En ocasiones, los clientes son como “niños”. Hay que tratarlos y educarlos con paciencia y cariño.
- **Asumimos que podemos contentar a muchas personas, pero no a todas. No siempre.**
 - En ocasiones, por mucho que nos esforcemos, habrá usuarios descontentos.
 - Intentaremos solucionar su problema a toda costa y si ha contratado un servicio, como hemos comentado, devolveremos el dinero si no hay mala fe.
 - Aprenderemos de sus quejas y gracias a ellas tendremos nuevas ideas para mejorar y disminuir el número de usuarios descontentos al máximo.
 - En las ocasiones en las que tuviéramos que mediar entre dos usuarios y que por tanto nos veamos obligados a darle la razón a uno u a otro, estudiaremos el caso y juzgaremos aplicando el sentido común, la ética y nuestros términos de uso.
- **Entendemos que cobrar por nuestro servicio, es justo y necesario :)**
 - Si la web fuera gratuita, no podríamos dedicarnos a ella en cuerpo y alma como hacemos. No tendríamos sueldos :)
 - Cobramos pues, para ofrecer el mejor servicio posible.
 - Intentamos ser todo lo claros y transparentes que sea posible en nuestros pagos, suscripciones, comisiones y métodos de pago. Y asumimos que si algo no es suficientemente claro, habrá que iterar y mejorar esa parte.
 - Si un usuario no está conforme con el servicio, excepto en contadísimas ocasiones en las que veamos mala fe, le devolveremos el dinero sin dudarlo. Y aprenderemos de las quejas para intentar iterar y mejorar.
- **No nos bloqueamos entre miembros del equipo en discusiones interminables, jamás.**
 - En Erasmusu podemos discutir y dar nuestra opinión sobre cualquier tarea o solución a un problema tantas veces como queramos ante nuestro responsable/jefe. Pero llegado cierto momento, si hay discrepancia, el responsable/jefe **tomará la decisión sobre qué hacer (o qué no hacer)** y se seguirá adelante por ese camino, sin entrar en un bloqueo. Y sin insistir más. Por supuesto, el responsable asumirá toda la responsabilidad.
 - Si eres miembro de un equipo, esto implica que debes tener confianza en la persona que lidera dicho equipo y en las personas que lideran la empresa. Y tener en cuenta que tu visión en muchas ocasiones será sesgada y que lo que te puede parecer una idea fantástica, igual lo es, pero no encaja en la planificación actual o bien hay otras tareas más prioritarias que desconoces.
 - Si por el contrario eres un jefe de equipo de Erasmusu o líder. Tienes la la responsabilidad de tener una visión de conjunto total en todo momento, y en la medida de lo posible, hacerla comprender a los miembros de tu equipo, para que se sientan integrados.
 - Existe pues una jerarquía “laxa”: la asignación de objetivos, tareas y la toma de decisiones fluye de arriba abajo, pero se promueve el diálogo y se valoran los distintos puntos de vista.
 - Es decir, las decisiones no se toman por comité. Pero un responsable/jefe deberá, siempre que tenga dudas o se presente una discusión, recibir el máximo *feedback* posible de otros miembros y/o de expertos ajenos lo que le ayudará a tomar la decisión acertada.
 - Nos tratamos siempre con respeto y no dejamos que nuestro ego nos lleve a los malos modos o la ira.
 - También entendemos que nuestros responsables/jefes son seres humanos y como tales, en muchas ocasiones, se equivocan :) Pero que a la misma vez, todo el tiempo que se emplea en argumentar algo que ya se ha argumentado varias veces, es una pérdida de eficiencia y de energía.
 - Los equipos hacen las reuniones justas, se fija una duración y un orden del día.
- **Tendrás autonomía, más rápido de lo que piensas. Demuéstranos lo que vales y llegará antes.**
 - Las primeras semanas, mientras estés aprendiendo, tu supervisor practicará bastante el [micromanagement](#) (lo cual no nos gusta, pero es lo que toca). Ten calma, es el principio, primero hay que asentar las bases. Las tareas que se te definirán serán muy específicas, todo estará mascado y claro. Tenemos manuales para todo :)
 - Pasados 2 o 3 meses, empezarás a recibir más autonomía. Ya no estaremos tanto detrás de tí y tú tampoco necesitarás tanto a tus supervisores. Con lo principal aprendido, será cuestión de ir hacia los objetivos (que siempre serán claros) y ser cada vez más eficiente en las tareas ya asimiladas.
 - Pasados de 6 meses a un año, esperamos que seas realmente autónomo, que tú mismo nos propongas cambios, mejoras y experimentos para que tu trabajo sea aún más eficiente. Y más que tareas concretas, empezaremos a hablarte en función de objetivos y qué experimentos propones para mejorarlos, dado que las tareas las tendrás más que asimiladas.
- **La ideas son bienvenidas**
 - Si tenemos una idea, la comentamos libremente y la [apuntamos en Trello](#).
 - No solo ideas, también mejoras en cualquier proceso. Si realizas una tarea día tras día y se te ocurre una forma en la que pudieras hacerla mejor o más rápidamente, ¡dilo!
 - El proceso en el que una idea se convierte en un producto/servicio es lento, pero eventualmente, si la idea es buena, llega.
- **“Nadie dijo que esto fuera fácil” / “No one said this would be easy”**
 - Encontrar motivos por lo que algo no es posible es muy fácil encontrar, cualquier persona puede hacer eso. Lo que necesitamos son personas que encuentran los motivos para conseguir que las cosas sean posibles.

- El escepticismo es útil. El pesimismo no.
 - Sacar adelante Erasmusu en el día a día, crecer sin ayuda de inversión, ayudar a cuantos más estudiantes podamos... no es fácil, es un reto.
 - Ser resolutivos y amables cuando un cliente no tiene la razón y encima está siendo maleducado... no es fácil, es un reto...
 - Llegar a los objetivos... no es fácil, es un reto.
 - Etc, etc... ¡nadie dijo que esto fuera fácil! :D
- **Por lo tanto, si eres un Erasmuser es porque eres:**
 - Inteligente, pero no asumes tener siempre la razón.
 - Paciente, pero no lento.
 - Basas tus acciones en evidencias contrastables, huyes de la demagogia y [las falacias](#).
 - Sabes que dar el todo por el todo y sacar adelante a Erasmusu no es fácil, es un reto.
 - No temes los cambios, tú eres el cambio.
 - Realmente te importa Erasmusu, y con tu trabajo esperas que todo vaya siempre a mejor.
 - Eres optimista, sabes que trabajas en un proyecto que llega a **millones de personas** en Europa. Comprendes que siempre habrá problemas y sus consecuentes soluciones tan pronto se pueda, en una espiral constante. En cada giro de la espiral, Erasmusu se hace más grande, usable y útil. Eres pues, un maratoniano.
 - Por todo esto, estás profundamente orgulloso de ser un Erasmuser :)
- **No es fácil entrar en Erasmusu, pero una vez entras, nos cuidamos mutuamente :)**
 - Cada uno, en todas direcciones... nos cuidamos y cuidamos Erasmusu. Dándolo todo y trabajando con ganas, teniendo confianza en otros miembros del equipo, recibiendo apoyo ante la enfermedad, ayudándonos cuando hay problemas y dándonos solución... sintiéndonos parte de una misma cosa.

5. Para conocer más sobre Erasmusu, su historia, etc

- [7 errores que cometí en mi Startup](#) (escrito en 2013).
- [Emprender en España sin inversión, el caso de Erasmusu.com](#) (escrito en 2015, resumen de los primeros 7 años).
- [Nuestra forma de pensar en @erasmusu en cuanto a horas extra y equilibrio entre la vida personal y la laboral](#).