

Pasante de marketing a La Terraza del Cristina

Lanie Clark

Profesora Matušková

Anna Grace Heisel Araiza

Sevilla, España

Septiembre de 2023- Diciembre de 2023

17 de abril de 2024

*Mi pasantía en el extranjero y lo que aprendí sobre cultura y negocios en España***Introducción**

En otoño de 2023, tuve la oportunidad de hacer prácticas con una compañía que se llama La Terraza del Cristina en Sevilla, España. El objetivo de la empresa es brindar experiencias memorables de la gastronomía española a los turistas que quieren aprender más sobre la cultura e historia como el espectáculo de paella y degustaciones de sangría, vino y tapas. Además, las actividades se llevan a cabo en la terraza lo que permite a los clientes disfrutar de la hermosa vista panorámica durante su experiencia.

En esta compañía fui una pasante de marketing. Mi función era programar publicaciones en las redes sociales, escribir blogs para el sitio web, crear materiales promocionales (incluyendo folletos, tarjetas de visita y logotipos) , manejar todas las reservas, y comunicarse con los clientes. Aprendí sobre las prácticas empresariales en España y pude ver cómo los aspectos culturales y sociales afectan los negocios en España. Mi supervisor era Antonio Sanguino, y colaboraba con tres pasantes estadounidenses. Los tres pasantes dividimos las tareas y generamos ideas creativas en español. Lo que fue muy importante en el proceso de mejorar mi español al nivel profesional en el lugar de trabajo. Durante mi pasantía, experimenté de primera mano las diferencias culturales en las prácticas comerciales entre España y Estados Unidos. Quiero aplicar lo que he aprendido sobre las prácticas y la cultura empresarial en España a mi vida personal y profesional.

La cultura

Uno de los aspectos más difíciles de hacer prácticas en el extranjero es la comunicación. Fue un desafío no solo por la barrera del idioma, sino también por las diferentes formas de comunicación. Por ejemplo, en España es común ser muy directo en la comunicación. De mi experiencia trabajando en España, aunque a pesar del riesgo de sonar grosero, mi jefe siempre decía lo que quería decir. En el lugar de trabajo esto era nuevo para mí, ya que tengo la tendencia de decir las cosas de la manera más amable posible. Mi tendencia y esta norma cultural en España crearon algunas barreras en la comunicación. Vengo de una familia muy sarcástica y a menudo me encuentro rodeada de gente sarcástica aquí en los Estados Unidos, pero no estaba acostumbrada a una comunicación tan directa en el lugar de trabajo. Por eso hubo momentos durante las primeras semanas de mi pasantía que malinterpretó a mi jefe. Rápidamente aprendí que era su manera de expresar sus necesidades o deseos de una manera clara. En España aprendí que es importante compartir mis opiniones en el lugar de trabajo. En España es común decir lo que piensas y lo que sientes. La mayoría de las personas españolas son muy directas y no se guardan o endulzan nada. Por ejemplo, durante las prácticas en el sur de Estados Unidos aprendí a recibir órdenes de mis superiores sin cuestionar nada y sin ofrecer ideas. Sin embargo, en España, mi supervisor creó un ambiente de diálogo abierto y constantemente preguntaba a los pasantes qué pensábamos, qué se podría hacer diferente, y quería que compartiéramos ideas lo que me permitía ser creativa y me sentía empoderada de hablar y compartir directamente. Debido a que estoy acostumbrada a sentarme en silencio y seguir las órdenes, inicialmente no me atrevía a compartir mis opiniones con mi jefe. Por ejemplo, al comienzo de mi pasantía, mi supervisor presentó una nueva idea de negocio a los pasantes y quería saber qué pensábamos. Yo tenía algunas dudas sobre el nombre que eligió para el negocio, pero no dije nada al principio porque

no quería ofender. Sin embargo, a medida que pasaba el tiempo, me di cuenta de que mis compañeras de trabajo españolas no dudan en compartir con él sus pensamientos y opiniones. A medida que me familiarizaba con los culturales españoles, me empecé a sentir más cómoda expresando cómo me sentía acerca de sus ideas. Para mi sorpresa, él estaba feliz cuando yo dijera algo y compartía mis opiniones. Por ejemplo, decidió tomar en consideración mi opinión y cambió el nombre del negocio. Esta lección, además de conocerme más con la cultura de España, me enseñó la importancia de compartir mis pensamientos e ideas. Al principio fue difícil para mí porque sentía que debía actuar de la misma manera. Sin embargo, me di cuenta de que su forma de comunicación era mejor porque generaba menos confusión. Lo mejor que me podría haber sucedido es que aprendí a ser más abierta, honesta y directa en el lugar de trabajo y en mis relaciones personales.

Otro desafío, más pequeño pero significativo, en la comunicación fue aprender a comunicarme con mi supervisor y compañeras de trabajo por teléfono. En España, casi todo el mundo utiliza WhatsApp en lugar de iMessage para comunicarse. Esta fue una transición difícil para mí porque estoy acostumbrado a usar iMessage. Aunque son similares, fue un desafío porque mis amigos y familiares en los Estados Unidos no tenían Whatsapp, por lo que constantemente tenía que cambiar entre Whatsapp y mensajes de texto. Ya estaba muy ocupado y esto era una cosa extra que tenía que recordar. En cuanto a la comunicación con mi supervisor y compañeras de trabajo, me sorprendió la falta de formalidad. Por ejemplo, en España es común que los jefes usen jerga, emojis y groserías cuando se comunican a través de los mensajes de texto de Whatsapp. En mi experiencia en España, era común que mi jefe acertase las palabras y maldijera cuando enviaba mensajes de texto. Cuando trabajaba para empresas en el sur de los Estados Unidos como el bufete de Carson Smith o grupo inmobiliario de Alpha, me solía

comunicar con mi jefe por correo electrónico. Cuando tenía que enviarle un mensaje de texto a mi jefe en Estados Unidos, me aseguraba de usar un lenguaje y un tono formal. Por ejemplo, decía "sí señora" o "no señor" para mostrar respeto. Es común en el sur de los Estados Unidos utilizar un lenguaje formal porque es una forma de reconocer la autoridad. En España, sin embargo, enviar mensajes de texto al jefe es muy común, y el lenguaje y tono de los mensajes de texto son muy informales.

Otra forma común de comunicación en España eran los mensajes de voz. Cada día, mi jefe enviaba mensajes de voz detallando nuestras tareas para el día. Los enviaba a lo largo del día también. Esto creaba otro conjunto de desafíos, ya que a veces era difícil responderle de manera oportuna. Por ejemplo, en algunas ocasiones mi jefe necesitaba contactarme mientras estaba en clase o en una reunión. Si me enviaba un texto, por lo general podía responderle rápidamente, ya que podía mirar el texto y escribir una respuesta. Sin embargo, para escuchar un memorando de voz, tendría que salir de la habitación. Esto creó problemas con mi jefe porque se frustraba si no respondemos lo suficientemente rápido. Después de una conversación al respecto, pudimos llegar a un acuerdo. Le hice saber que si me enviaba mensajes de voz durante la clase, no iba a poder responder enseguida. Estos desafíos ayudaron a que me diera cuenta de la importancia de reconocer las normas culturales y tener conversaciones acerca de ellas para resolver estos problemas.

También me di cuenta del valor de mantener el tono de los mensajes de texto casual dentro del lugar de trabajo, ya que ayudó a facilitar conversaciones saludables y positivas. Por ejemplo, mi jefe bromeaba con nosotros y mis compañeros de trabajo se burlaban unos de otros de una manera juguetona. Hablamos de cosas además del trabajo, como recomendaciones de restaurantes y planes de fin de semana. Además, nuestra comunicación entre nosotros era alegre

pero directa. Por ejemplo, mi jefe nos enviaba un mensaje de texto si estaba frustrado con uno de nosotros, pero lo hacía de una manera amable. Quiero aplicar lo que he aprendido poniendo a mis trabajos futuros énfasis en la comunicación directa y darle una prioridad a las conversaciones diarias, reunirse semanalmente y enviar mensajes de texto regularmente a mi jefe y mis compañeros en los chats grupales. He aprendido que en el lugar de trabajo es importante hablar de una manera amable, pero directa para tener relaciones.

Sufrió un choque cultural que me costó mucho superar: los estereotipos negativos sobre los estadounidenses. Muy poco después de llegar a España, se hizo evidente lo que muchos españoles (y europeos) piensan de los estadounidenses. Me llamó la atención que mucha gente cree que los estadounidenses son perezosos y estúpidos. Supe de inmediato que, como estadounidense iba a España, iba a tener que esforzarme más para demostrar fortalezas en el lugar de trabajo. A medida que fui conociendo a mis compañeras de trabajo, me decían que ellos también habían creído el estereotipo. Este estereotipo causó tensión en el lugar de trabajo, ya que sentía que me estaban juzgando incluso antes de ver lo que iba a aportar. Por ejemplo, una compañera de trabajo español vino a explicar a los pasantes qué debíamos hacer. Debido a su acento fuerte y la velocidad con la que hablaba, terminé confundida y le pedí que me aclarara las instrucciones. Más tarde descubrí que ella se burló de mí y los otros pasantes estadounidenses, por no entenderla y por estar confundidas. Percibí que su frustración provenía de lo que creía sobre los estadounidenses.

A medida que pasaba el tiempo, iba conociendo mejor a todos y haciendo contribuciones más significativas al trabajo del equipo. Por ejemplo, tomé la iniciativa de crear más materiales de diseño gráfico y proponer nuevas ideas para las redes sociales. Las chicas españolas del trabajo me gustaban y apreciaban mi ética de trabajo, así que decidí preguntarles sobre los

estereotipos que creían que eran ciertos sobre los estadounidenses. He oído hablar de estos estereotipos en programas, películas e incluso otras personas que conocí de diferentes lugares de Europa, así que me sentí curiosa y quería preguntar. Las chicas españolas me revelaron sus nociones preconcebidas sobre la cultura estadounidense y las creencias que tenían sobre nuestra ética y habilidades de trabajo. Por ejemplo, creían que la mayoría de los estadounidenses no querían trabajar en absoluto o que no éramos lo suficientemente inteligentes. Al final, nos felicitaron a mí y a las otras pasantes por nuestra ética de trabajo y deseo de aprender. También experimenté una actitud negativa hacia los estadounidenses cuando teníamos clientes de otros países europeos. Por ejemplo, un día estaba tomando fotos de algunos clientes alemanes para nuestras redes sociales. Mientras me alejaba, los oí hacer bromas sobre mí por ser estadounidense. Por difícil que fuera combatir estos estereotipos, especialmente al principio, la experiencia me ha hecho darme cuenta de que debo poner mi juicio a dar-me la oportunidad de conocerla antes de hacer suposiciones. Esto sería útil en cualquier lugar de trabajo para tener relaciones sanas con mis colegas porque nadie debería sentirse juzgado. A partir de mi experiencia, he desarrollado más empatía por las personas que tienen una cultura diferente a mí porque sé lo difícil que es entender una nueva cultura. Para combatir mis propios estereotipos, investigaré más sobre otras culturas y me acercaré a estas culturas con una mente abierta. Trabajar en España me ha enseñado la importancia de abrazar otras culturas en el lugar de trabajo.

Los negocios

A partir de mi experiencia en España, me di cuenta de que las prácticas empresariales eran muy diferentes a las de los Estados Unidos. Por ejemplo, a diferencia de Estados Unidos,

España pone un gran énfasis en tener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Los españoles viven con la idea "trabajan para vivir" y no "viven para trabajar". Vivir y disfrutar de la vida bien es la primera prioridad, mientras que el trabajo pasa a un segundo plano. Nuestra oficina en Sevilla estaba cerrada entre las 14:00 y 16:00. Esto formaba parte de lo que se conoce como "la siesta." Las oficinas cierran y la gente se va a casa, almuerza y toma una siesta en el sofá. Otra razón para este descanso es el clima. Hace mucho calor en España, especialmente durante el verano, por lo que los negocios cierran para que la gente pueda refrescarse durante las horas más calurosas del día. Es una forma de priorizar la vida personal y la salud porque descansar y pasar tiempo fuera del trabajo es esencial para una vida saludable.

Trabajar es valorado e importante en España, pero la calidad de vida y el tiempo con la familia se valoran aún más. Lo experimenté durante el tiempo que trabajé en España. Trabajé de lunes a jueves y luego pasé los fines de semana viajando y pasando tiempo con amigos. Mi jefe nos animó a divertirnos los fines de semana, viajar a nuevos lugares y vivir nuestras vidas al máximo. Además, hay leyes laborales en España que también fomentan esto. Por ejemplo, tanto las madres como los padres reciben tiempo libre remunerado durante 16 semanas después del nacimiento de su bebé. Otro ejemplo es que las parejas casadas obtienen una licencia pagada por 15 días después de la boda. El ambiente laboral en España es diferente porque enfatizan un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, a diferencia de los Estados Unidos. Aplicaré lo que he aprendido acerca de tener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Esto podría significar no trabajar tanto tiempo extra y tomar descansos cuando sea necesario. Por ejemplo, me tomaré un día libre si necesito un descanso mental o quiero pasar tiempo con mi familia. Mi tiempo trabajando en España me ha enseñado la importancia de "trabajar para vivir" y poner a la familia en primer lugar.

Otra diferencia entre los negocios en Estados Unidos y en España es que los negocios en España están enfocados en las relaciones. En mi experiencia trabajando en el sur de los Estados Unidos, mis trabajos se centraron en hacer el trabajo. No priorizamos divertirnos o tener relaciones positivas entre nosotros. Además, no pasamos tiempo juntos fuera del trabajo. En mi experiencia laboral en España, hubo un énfasis claro en que los empleadores se conozcan y lograr la armonía en el lugar de trabajo. Mi supervisor se aseguró de pasar tiempo conociéndonos como personas, no solo como empleados. Esto fue esencial para llevar el aspecto relacional al trabajo porque él se preocupaba por nosotros y lo que estaba pasando en nuestras vidas. También se aseguró de planificar reuniones para todos los empleados para asegurarse de que todos nos lleváramos bien y tuviéramos un ambiente de trabajo positivo. Por ejemplo, todos los empleados se reunieron un día para tomar bebidas y tapas en tres bares diferentes. Otro día todos fuimos a una cata de aceite de oliva. Este tipo de actividades facilitó un ambiente de trabajo saludable porque todos nos conocimos mejor y formamos relaciones fuera del trabajo. Al pasar tiempo con mis compañeras de trabajo fuera del trabajo, pude ver la importancia de formar relaciones con las personas en el trabajo para crear un ambiente de trabajo positivo. Aplicaré lo que he aprendido enfatizando la importancia de las relaciones con mi jefe y compañeros de trabajo para poder crear un ambiente de trabajo positivo y saludable. Esto puede ser invitar a un compañero de trabajo a tomar café o hacer un esfuerzo por conocer más a mi jefe. Esto ayudó a enfatizar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal porque nuestro jefe quería que nos divirtiéramos y tuviéramos relaciones saludables fuera del trabajo.

El tiempo que trabajé en España me enseñó mucho sobre marketing internacional. Durante mi pasantía, mi supervisor contrató a una nueva empleada, Cristina, para ayudarlo con el marketing en las redes sociales. Trabajando ella, quien era oriunda de Sevilla y tenía experiencia

previa en marketing, pude entender mejor cómo funciona el marketing internacional. Debido a que nuestra empresa está dirigida a turistas estadounidenses, me di cuenta de la importancia de entender otra cultura para ayudar a atraer clientes. Por ejemplo, Cristina estaba muy al día con las últimas tendencias estadounidenses como los vídeos de transición y las canciones populares de Tik Tok y conocía estrategias como qué palabras y colores usar para atraer clientes estadounidenses. Esto fue esencial para asegurarnos de que nuestro contenido llegara al público adecuado.

Además, como pasante de marketing, pude hablar con nuestros clientes y establecer relaciones personales. Pude conocer sus opiniones sobre nuestras redes sociales, preguntarles qué les gustaría ver más y conocer qué plataformas de redes sociales usaban más. Esto me dio ideas y me permitió entender qué tipo de contenido querían ver. Así aprendí la importancia de formar relaciones con clientes y utilizar sus ideas en beneficio de la empresa. Al participar en él, he aprendido que es importante formar una conciencia cultural y cultivar relaciones personales para lograr el mayor éxito posible.

La conclusión

Mi comprensión de los negocios y la cultura en España aumentó considerablemente a partir de mi tiempo en el extranjero. Por ejemplo, cuando se trata de los estereotipos negativos que la gente tenía sobre mí, aprendí la importancia de entender el contexto cultural a la hora de hacer negocios y de educarme en las prácticas culturales. No solo es importante estar al tanto de las normas culturales al hacer negocios, sino que es esencial aplicarlas para cultivar relaciones saludables con los colegas y asociados. Mi experiencia en España no solo me ha ayudado a crecer profesionalmente pero también a madurar y crecer personalmente. Ahora me siento una

persona más completa porque ha aumentado mi conciencia intercultural. Mis principales conclusiones de esta experiencia son que necesito educarme sobre las normas y diferencias culturales, adherirme a estas prácticas en un entorno empresarial y tener respeto por otras culturas y su forma de hacer negocios.