

Brotherfood Quality

Pasante Virtual

Jillian Visceglia

Profesora Magdalena Matuskova

Madrid, España

25 de septiembre de 2023 - 26 de noviembre de 2023

22 de abril de 2024

Introducción

Cuando se trabaja en negocios internacionales, es fundamental adaptarse a una nueva forma de pensar. Cada país adopta su propia forma de hacer negocios. Es esencial asimilarse a las prácticas y procedimientos de cada país. Para aprender más sobre cómo es trabajar en el sector internacional, acepté una pasantía en una empresa en España el semestre pasado. La empresa donde realicé las prácticas fue Brotherhood Quality, que es una empresa internacional de productos agrícolas que trabaja en la exportación de productos alimentarios españoles de alta calidad a mercados exteriores, incluido Estados Unidos. Tienen seis empleados trabajando para su empresa, y más cuando tienen pasantes trabajando para ellos. Están asociados con una variedad de proveedores locales en toda la Península Ibérica. Su mayor socio es Ibérica, que produce varios tipos de carne. Como pasante en Brotherhood Quality, mi principal responsabilidad era organizar su sistema de software de gestión de relaciones con el cliente (CRM), además de elaborar una variedad de boletines informativos diferentes que se enviaban directamente a los clientes. El sistema CRM era donde se listan todos los clientes, así como la documentación de cada vez que había comunicación entre Brotherhood Quality y dichos clientes. De vez en cuando, mi supervisor me enviaba una lista de contactos que debían ingresar en el sistema. Mi trabajo consistía en ingresar estos contactos y luego asegurarse de que fueran contactados regularmente. Para asegurarse de que esto suceda, comente debajo del nombre de cada cliente, etiquetando a la persona que debe contactarlo junto con una fecha límite para contactarlo. Además de esto, creé varios boletines que se enviaron a varios clientes inscritos en el boletín de Brotherhood Quality. Mi supervisor me envió una lista de diferentes temas para incluir en los boletines. Luego me reuniría con un colega diferente para aprender más sobre cada

tema y poder transmitir la información con éxito a los clientes. Esta fue una pasantía remota, que funcionó muy bien ya que todo en lo que estaba trabajando estaba detrás de escena. Me reuní con mi supervisor todas las mañanas para repasar mis tareas del día y luego le comuniqué cualquier pregunta que tuviera por correo electrónico.

Durante mi tiempo en Brotherfood Quality, puede mejorar enormemente mi capacidad para hablar español. Mi conversación en el entorno del día a día se realizó en inglés para asegurarme de que entendía cuál era mi tarea del día. Se enfatizó el aspecto español de la pasantía mientras trabajaba en sus sistemas de software CRM, que es donde hice la mayor parte de mi trabajo. Este sistema de software fue compartido conmigo en español para trabajar en él. Escuchar las reuniones del personal también permitió que mi español mejorará. A menudo me unía a llamadas de varias personas que solo hablaban español y tenía que traducir para entender la naturaleza de la conversación. Además de mejorar mi capacidad para hablar español, puedo aprender una variedad de otras lecciones, incluida cómo comunicarse tanto con clientes como con compañeros de trabajo. Puede poner en práctica esta nueva lección interactuando con mis compañeros de trabajo y escribiendo boletines para los clientes. Cada boletín estaba dirigido a un grupo diferente de clientes, algunos eran otras empresas y otros eran consumidores individuales. Mientras creaba el boletín, fui aprendiendo a diversificar mi mensaje en función de la audiencia. Al hacerlo, pude ayudar a crear entusiasmo y necesidad por el producto. Por ejemplo, cuando se dirige a un grupo de consumidores individuales, es importante mostrar cómo ellos mismos disfrutarán de la comida que se anuncia. Por el contrario, cuando se dirigen a otras empresas, los boletines deben mostrar cómo sus consumidores se beneficiarían de nuestros productos. Conocer a mi audiencia y adaptar el lenguaje para transmitir el mensaje mientras creaba estos boletines fue beneficioso y una habilidad que estoy seguro usaré.

Durante el transcurso de mi pasantía, puede interactuar con muchos miembros diferentes del equipo que trabajan en Brotherhood Quality. Una persona que más me llamó la atención fue el director general de la empresa, Abel Rodríguez. Desde que conocí a Abel hasta la conclusión de mis prácticas, me hizo sentir parte del equipo de Calidad de Brotherhood. Esto demuestra lo importantes que son los empleados dentro de esta empresa. Fue modelo de respeto y colaboración dentro del lugar de trabajo y alentó la aportación de cada empleado sin importar el puesto. Al tratar a un pasante como un miembro valioso del equipo, el entorno que se crea se convierte en uno en el que el pasante puede verse trabajando durante mucho tiempo. También les muestra cómo deben ser tratados en sus futuras carreras, incluso si no es en la empresa en particular en la que realizaron sus prácticas. Para mí, ahora sé cómo quiero que me traten y cómo debo ser tratado. Que me muestren respeto y aliento dentro de mi función es algo que buscaré en puestos futuros. Aproximadamente un mes después de mi pasantía, tuve una reunión con Abel y mi supervisor, Alejandro, donde puede interactuar directamente con Abel por primera vez. Abel me hizo sentir muy cómodo dentro de este ambiente, lo que me ayudó a mostrarme lo importante que es tener una buena relación con tus superiores dentro de la empresa en la que trabajas. Mostró interés en conocerme como persona en lugar de sólo conocerme como alguien que trabaja para él. Esto me hizo sentir apreciado dentro de mi función, lo que me hizo estar más dispuesto a realizar el trabajo adicional que a veces era necesario. También tenía más confianza al responder las preguntas que me hacían. Abel y Alejandro estaban discutiendo cómo Brotherhood Quality pronto crecería en los Estados Unidos y cómo quieren mi ayuda con las etapas iniciales de esto. Pude compartir mis conocimientos sobre qué alimentos eran más populares en qué áreas, así como las tendencias actuales. Al compartir esta información comencé a sentirme muy importante dentro de mi rol ya que era la única de Estados Unidos. Una de las

sugerencias que di fue comenzar a fabricar tablas de charcutería para venderlas en Estados Unidos. Estas tablas de carnes y quesos son originarias de Francia, por lo que ya son conocidas en Europa. A través de esta reunión, me di cuenta de cómo puedo aportar diferentes perspectivas e ideas a una empresa a partir de lo que he aprendido a lo largo de los años.

Adaptación

Cada país tiene una “normalidad” diferente en lo que respecta a cada aspecto de la vida. Es esencial que alguien defina lo que es normal en el país en particular en el que se encuentra para que pueda asimilarse más fácilmente a la cultura. Cuando se está en los Estados Unidos, es importante respetar los límites y la privacidad de los demás, ya que eso es lo que valora la mayoría de las personas que viven en los Estados Unidos. En Europa sigue siendo fundamental respetar la privacidad de los demás, no valoran tanto el espacio personal, lo que se nota en la forma en que siempre se saludan con un abrazo o un beso en la mejilla. La familiaridad con la cultura es especialmente importante cuando se trata de hacer negocios con otros países. Para trabajar en el mercado internacional es necesario familiarizarse con el funcionamiento de cada país con el que se hace negocios y adaptarse rápidamente a estas nuevas regulaciones. Por ejemplo, en Estados Unidos es normal que las personas dentro de la empresa mantengan el lugar de trabajo muy formal. En otros lugares, como Portugal, es habitual que quienes integran la empresa mantengan estrechas relaciones personales entre sí. En lugar de tener vidas completamente separadas fuera del trabajo, valoran acercarse a quienes están dentro de su trabajo.

Respecto a la cultura empresarial en España, es muy jerárquica, por lo que sólo debes hablar cuando esté relacionado con tu puesto. Por ejemplo, al iniciar una reunión de negocios, es

importante tener en cuenta que el principal resultado de la reunión es que la alta dirección transmita los objetivos que tienen para la próxima semana. Dentro de Brotherhood Quality, Abel y Alejandro, los dos altos directivos, protagonizaron la mayor parte de la discusión. Cuando comparo esto con cómo se han hecho negocios en las empresas con las que he trabajado en los Estados Unidos, es muy diferente. Esto me sorprendió, ya que no me lo esperaba cuando comencé a asistir a las reuniones. En los Estados Unidos, cuando se asiste a una reunión de negocios, se puede esperar participar en una variedad de discusiones sobre lo que sucede en su empresa. La mayoría de estas reuniones se utilizan para obtener información de los empleados con el fin de resolver problemas que surjan o realizar cambios en lo que están haciendo actualmente. Aunque no esperaba hablar durante las reuniones de negocios a las que asistí, aun así me sorprendió la pequeña conversación que tuvo lugar. Se realizaron vía zoom, por lo que mis compañeros pudieron sumarse desde donde creyeran conveniente, lo cual fue una gran ventaja para mí ya que estaba ubicado en Estados Unidos. La conversación principal tuvo lugar entre dos personas que lideraban la reunión y consistió en transmitirles sus objetivos para la próxima semana. Debido a esta estructura, las reuniones no duraron mucho y hubo muy poca discusión. Creo que las reuniones fueron muy eficientes y permitieron que todos trabajaran en sus tareas individuales. Como era un país español, y así es como normalmente se llevan a cabo las reuniones, lo más probable es que nunca hayan experimentado una reunión diferente. Otro aspecto de por qué las reuniones se llevan a cabo de esta manera es el aspecto del zoom. Cuando se reúnen a través de Zoom, a veces puede resultar difícil entablar una conversación entre colegas. Por esta razón, los empleados de Brotherhood Quality no discuten mucho durante las reuniones. Aunque esto es una ventaja de estas reuniones breves, no permitieron compartir muchas ideas, lo que en mi opinión es una gran desventaja para la empresa. Compartir ideas y

participar en debates es la mejor manera de mejorar la empresa porque puedes escuchar las diferentes opiniones de todos.

Métodos de comunicación

Los estilos de comunicación difieren entre culturas y empresas. El método de comunión utilizado en un país puede no ser el mejor método para otro. En España el estilo de comunicación es muy relajado. Hacen hincapié en los saludos amistosos y en la creación de conexiones personales con sus empleados y clientes. Cuando se trata de reuniones individuales, es muy común incluir alguna pequeña charla al principio para que las personas reunidas se conozcan antes de hablar de negocios. Por ejemplo, cuando asistí a reuniones durante esta pasantía, cada vez que entraba a la reunión de zoom, los que ya estaban en la reunión me preguntaban cómo estaba y qué estaba pasando en mi vida personal. Esto se hizo para crear un vínculo entre quienes trabajan juntos, lo que a su vez crearía un mejor ambiente de trabajo. Esto me hizo sentir muy apreciado dentro de mi función. Cuando me uní a la empresa por primera vez, estaba nervioso por lo cercanos que serían todos, especialmente porque la empresa es muy pequeña. La pequeña charla que mi supervisor, Alejandro, sostenía conmigo me hizo sentir mucho más cómoda dentro de la empresa. Esto me permitió completar mi trabajo con más confianza, que es el objetivo de toda pasantía. En Estados Unidos, las reuniones de negocios no incluyen muchas conversaciones triviales. Muchas veces, aquellos con quienes hace negocios son solo eso: socios comerciales. Cuando participé en reuniones durante las pocas pasantías que tuve en Estados Unidos, la única pequeña charla que se tuvo fue mínima. En cambio, quienes dirigen las discusiones intentarían comenzar puntualmente y a tiempo. Estas reuniones también se llevaron a cabo a través de Zoom, por lo que muchas veces no dejaban entrar a los participantes hasta que estuvieran listos

para comenzar. Esto permitió a los asistentes entablar una conversación sobre lo que estaba en la agenda de esa reunión.

Una cosa que descubrí al comunicarme con mi supervisor, Alejandro, en Brotherhood Quality fue que el estilo de comunicación era muy relajado. Me trató como a alguien que era más que un simple colega, sino también un amigo. Hacia el final de mis prácticas, se aseguró de decirme que siempre sería bienvenido a contactar con cualquier persona dentro de la empresa si alguna vez me encontraba en España. Esto me hizo sentir muy cómodo y como si fuera un miembro valioso del equipo. También dio paso a las relaciones que pude crear mientras completaba la pasantía. La principal forma de comunicación que utilicé durante mi pasantía fue WhatsApp, que es una aplicación de mensajes de texto de uso frecuente en Europa. Antes de esta pasantía, nunca había usado WhatsApp en un entorno laboral. Las pasantías que tuve en Estados Unidos utilizaron principalmente el correo electrónico para todas las comunicaciones. A veces se utilizaba Microsoft Teams para comunicaciones menos formales, pero eso era más raro. Dentro de estas prácticas había muchos empleados, más que cuando trabajaba con Brotherhood Quality. Debido a mi pasantía en los Estados Unidos, sólo estaba familiarizado con el uso del correo electrónico para comunicarme con mis supervisores y compañeros de trabajo. Cuando comencé esta pasantía, esperaba que el estilo de comunicación fuera más formal, como lo es en Estados Unidos. Al crecer en los Estados Unidos y ver a mi padre hacer su trabajo, me acostumbré a ver el trabajo como una actividad formal. Rápidamente me di cuenta de que ese no iba a ser el caso después de reunirme con mi supervisor varias veces. Cuando me reunía con mi supervisor cada mañana, discutíamos mis objetivos para el día y el resto de la semana. Estas reuniones eran muy relajadas y normalmente sólo duraban quince minutos. De vez en cuando duraban treinta minutos, pero eso era sólo cuando tenía preguntas que hacerle. Esto aseguró que tuviera tiempo

suficiente para preguntar cualquier cosa que surgiera durante mi estancia en la empresa. También me permitió desarrollar mis habilidades dentro del mundo empresarial, así como aprender más sobre cómo es trabajar en España, no solo en una empresa estando en un país diferente. Mi supervisor, Alejandro, pudo enseñarte mucho sobre liderazgo dentro de una pequeña empresa y también sobre adaptabilidad. Debido a que estábamos en diferentes zonas horarias, a veces era difícil coordinar nuestros horarios. Como tenía una agenda muy ocupada, hubo muchas ocasiones en las que tuvimos que reprogramar nuestra reunión. Debido a la diferencia horaria, tener que reprogramar las reuniones generalmente resultaría en que no nos reunimos ese día. Esto significó que algunas de mis preguntas no fueron respondidas hasta el día siguiente, lo que significa que tuve que ser creativo o cambiar mi horario de trabajo. Debido a esto, me volví muy flexible con respecto a mi horario diario. Al tener que hacer esto, me di cuenta de lo importante que es poder cambiar tu horario y al mismo tiempo priorizar. Aunque tenía que cambiar mi horario, también tenía que asegurarme de cuidar de mí mismo y de mis tareas escolares. Completar una pasantía y al mismo tiempo asistir a la escuela fue difícil, por lo que cuidarme y al mismo tiempo dar lo mejor de mí dentro de la empresa era algo que tenía que priorizar. Aunque fue difícil, me enseñó mucho sobre cómo equilibrar múltiples cosas y al mismo tiempo hacer sacrificios para dar lo mejor de mí en todos los aspectos.

Aportes

Los valores de cada país difieren, por lo que familiarizarse con estos valores puede resultar útil a la hora de comunicarse tanto con compañeros de trabajo como con clientes. En España los ciudadanos valoran el carácter personal y la integridad en su vida diaria. Esto se traduce directamente en el mundo empresarial y es importante comprenderlo para tener éxito en

la empresa para la que trabaja. El carácter personal se refiere a lo que hace que una persona sea quien es, y la integridad es tener valores morales sólidos y ser fiel a uno mismo. Cuando trabajas para una empresa en España, están muy interesados en permitirte utilizar tus puntos de vista únicos al hacer negocios para mostrar tu moral a través de tu trabajo. Aunque las reuniones en sí no incluyen mucha conversación entre colegas, es evidente dentro de la relación cliente-empresa que cada empleado tiene su propio giro creativo sobre cómo quiere llevar a cabo su negocio. Al trabajar con Alejandro, era obvio que estaba más orientado al trabajo, mientras que otro colega, Pablo, era una persona más orientada a las relaciones. Al reconocer estas características personales, pude comunicarme mejor con ellos cuando tuve la oportunidad. También me enseñó mucho sobre mis características personales. Personalmente me gusta conocer a la persona con la que trabajo, tal como lo hizo Pablo. Pude llevarme bien con él ya que ambos teníamos una ética y valores laborales similares en lo que respecta a las relaciones comerciales. Mientras completaba mis prácticas en Brotherfood Quality, era imperativo familiarizarme con los valores y principios que no sólo dan forma a la empresa, sino también al país en el que opera. Los boletines que creé tenían como objetivo informar a los clientes sobre lo que sucedía detrás de escena y de dónde provenía la carne que vendían. Al familiarizarme con los valores de cada país en el que vivió el cliente, puede formular mejor los boletines para que sean interesantes para ellos. Por ejemplo, al crear estos boletines, tuve que investigar a los clientes, especialmente a las empresas, a las que se los enviaba para saber qué idioma utilizar. Al especificar estas cartas a los clientes, tuvo un mayor impacto y llamó más la atención sobre Brotherfood Quality.

En la portada del sitio web de Brotherfood Quality, Abel Rodrigues escribió: “La experiencia, la responsabilidad y el trabajo –mucho trabajo– son el origen de Brotherfood Quality”. Para mí, esta cita muestra cuán dedicados están los de Brotherfood Quality a sus

clientes. Demuestra que los empleados harán todo lo posible para garantizar que sus clientes reciban el mejor servicio con los mejores productos. A primera vista, no pensé que esta afirmación presagiaba mucho de cómo sería mi experiencia de pasantía. No fue hasta después de mi primera semana laboral que me di cuenta: al concentrarme en estos principios comerciales, podré completar con éxito todas las tareas que se me asignen de la manera adecuada para mis supervisores. Los principios del negocio son la experiencia, la responsabilidad y el trabajo. Pude compartir mis experiencias de vivir en los Estados Unidos con mis compañeros de trabajo para ayudarlos a prepararse para expandir su negocio aún más en los Estados Unidos. Fui responsable en el sentido de que completé mi trabajo de manera oportuna y eficiente. Al continuar con esta lógica, puede completar con éxito todas mis tareas de la manera en que mis supervisores querían que se hicieran.

Al utilizar los valores de España a mi favor, puedo ser creativo con mi trabajo utilizando mis habilidades únicas para completar dicho trabajo. Los boletines que creé se enviaron a una variedad de clientes. Me dieron una lista de temas en los que basar los boletines y las fechas en las que debían estar terminados. Algunos de los temas que me dieron fueron “La Sostenibilidad dentro de Brotherhood Quality” y “¿Qué hay en la Carne Ibérica?” La semana antes de enviar cada uno de estos boletines, me reuniría con mi supervisor para revisar los temas y obtener más información sobre qué incluir. Además de esto, realizaría mi propia investigación para agregar cierta información que considere importante incluir. Para dejar mi huella, hice los boletines con mi propio estilo. Mi supervisor me dio una plantilla para usar, pero pude aportar mi propia creatividad para hacer que cada boletín fuera diferente del anterior. Este aspecto de mi pasantía me enseñó que es importante usar la creatividad y tomar riesgos cuando se trata de completar cualquier proyecto durante una pasantía.

Conclusión

Hacer estas prácticas me ha enseñado mucho sobre mí y sobre el sector internacional del mundo empresarial. Trabajar a nivel internacional es muy diferente a trabajar a nivel nacional. A medida que avanzaba mi pasantía, me di cuenta de lo importante que es estar familiarizado con el funcionamiento interno de los diferentes países con los que hacemos negocios. A medida que uno trabaja internacionalmente surgen diferentes cosas que pueden cambiar la forma en que uno maneja ciertas situaciones. Tienes que familiarizarte con el entorno político, las diferencias culturales y los diferentes precios dentro de cada país. Aunque no interactúa directamente con los clientes, puede aprender más sobre la información necesaria y el aspecto detrás de escena del negocio. Rápidamente pude adaptarme a trabajar en el sector internacional y dentro de Brotherhood Quality para poder completar el trabajo que me asignaron de manera oportuna y eficiente. Aprendí qué estilos de comunicación usaba la gente en diferentes lugares. La comunicación fue difícil para mí cuando comencé a verlos hablar en español, pero rápidamente me sentí más cómodo en el ambiente. Descubrí qué valores tiene la empresa para la que trabajaba, así como el país en el que estaban radicadas. Esto me ayudó con los boletines ya que pude formular mejor qué escribir de una manera que fuera muy bien recibida por los clientes. Al conocer toda esta nueva información, ahora estoy mejor equipado para expandirme y trabajar en el sector internacional en el futuro, que es lo que planeaba hacer después de graduarse. En conclusión, descubrí que estoy muy interesado en trabajar con diferentes sistemas de software. Los encuentro muy fascinantes y espero seguir aprendiendo sobre los diferentes tipos de software y cómo funciona cada uno. Hasta ahora, he trabajado con sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM). Descubrí

que estoy más interesado en el lado CRM del software, así que intentaré aprender más sobre eso en futuras pasantías y trabajos. Estoy muy agradecido con Brotherhood Quality por brindarme el espacio para crecer y realizar mi interés en este campo.

Lista de referencia

Brotherfood Quality, 2023, <https://www.brotherfoodquality.com/en/#nosotros>

“Entendiendo la cultura española.” GoinGlobal, 22 Oct. 2019,
<https://blog.goinglobal.com/understanding-spanish-culture/#:~:text=People%20and%20Values&text=Personal%20character%20and%20integrity%20are,an%20organization%2C%20or%20a%20community.>

Evason, Nina. “Cultura española.” Cultural Atlas, 2018,
<https://culturalatlas.sbs.com.au/spanish-culture/spanish-culture-business-culture>

Ibericamente, 2023, <https://ibericamente.es/>

“Sobresalir en la comunicación empresarial en España: una guía para la adecuación cultural.” Focus Audits, 10 November 2023,
<https://focusaudits.eu/excelling-in-business-communication-in-spain-a-guide-to-cultural-appropriateness/#:~:text=Essentials%20of%20business%20communication%20in%20Spain&text=By%20embracing%20friendly%20greetings%2C%20valuing,successfully%20conduct%20business%20in%20Spain.>