

La Terraza del Cristina

Pasante de desarrollo de negocios

Nicolas Barnett

Magdaléna Matušková, PhD

Anna Grace Araiza

Seville, España

24 de Enero , 2023 - 18 de Mayo 2023

23 de Junio 2023

La Terraza del Cristina, es una empresa gastronómica turística ubicada en Sevilla, España, que ofrece experiencias culinarias únicas combinando cultura, historia y comida. Como pasante en el área de Desarrollo de Negocios y Marketing, tuve el privilegio de participar activamente en el crecimiento y éxito de la empresa. Desde el primer día de mi pasantía, quedé impresionado por la pasión que demostraba La Terraza del Cristina por la comida y la hospitalidad. La empresa valoraba la creatividad, la innovación y el trabajo en equipo, lo que creaba un ambiente vibrante y atractivo para trabajar. Una de las cosas que más me atrajo de la empresa fue su capacidad para transformar platos tradicionales españoles, como las tapas y la paella, en experiencias gastronómicas únicas y sorprendentes. Por ejemplo, el recorrido de tapas "Ugly Delicious" desafiaba a los clientes a probar tapas que podrían no parecer apetitosas a simple vista, pero que ofrecían sabores increíbles. Esta experiencia me enseñó la importancia de romper barreras y pensar de manera innovadora para brindar productos y servicios excepcionales en el ámbito comercial, captar la atención del mercado, atraer a los clientes y aumentar las ventas. Además, me di cuenta de la relevancia de la publicidad y las promociones para destacar en la industria gastronómica y competir exitosamente en un mercado con oferta y demanda. La gestión de costos y ganancias también se volvió fundamental para evaluar el desempeño económico de la empresa, junto con el análisis de riesgos asociados a las exportaciones e importaciones, y los trámites aduaneros.

Otra experiencia destacada fue el "Paella Show Cooking". Los clientes tenían la oportunidad de participar en una clase de cocina práctica, aprendiendo a hacer paella desde cero. Luego, podían disfrutar del plato en la terraza con una vista panorámica de Sevilla. Pude participar en esta actividad, así como en el resto de las actividades, por lo que pude aprender cuál era el propósito de nuestro negocio. Esta vivencia me permitió apreciar la autenticidad y la

importancia de compartir tradiciones culturales con los demás. Me enseñó que el éxito radica en ofrecer algo más que una simple comida, sino en crear un ambiente enriquecedor que combine aprendizaje, disfrute y conexión con la cultura local. Por ejemplo, la especie principal de la paella es el azafrán y el estado de Andalucía, en el que se encuentra Sevilla, solía ser un territorio musulmán muy grande durante muchos años. Nunca habría aprendido la historia de la comida sin tomar esta clase. También durante mi tiempo en el extranjero, visitamos Marruecos. Marruecos era un país islámico, y realizaban negocios de manera muy diferente allí. Después de haber estado en muchas partes de Colombia y Europa, pensé que había estado tan impresionado como podía estar la cultura, pero esto era muy diferente. Para empezar, ninguno de los precios mostrados para los artículos era definitivo; se suponía que debías hacer trueques cada vez que deseabas comprar un artículo, o de lo contrario podría parecer grosero en su cultura. Esta experiencia me hizo sentir tanto intrigada como incómoda. Estaba intrigado por el concepto de negociar precios y la oportunidad que ofrecía para interactuar con los lugareños, pero también me sentía incómodo porque nunca había participado en una negociación tan intensa antes. Me di cuenta de que desarrollar una buena estrategia era crucial para obtener los artículos que quería comprar. Observé a los lugareños y aprendí de sus técnicas.

Al comienzo de mi pasantía, luché con tareas simples como organizar las reservas en un calendario. Mi supervisor, el Sr. Antonio, se comunicó conmigo principalmente a través de correo electrónico. En uno de sus correos electrónicos, expresó su preocupación por mi capacidad para manejar estas tareas de manera eficiente. Escribió: “Por favor, presta atención a los detalles. Hemos estado trabajando en esto durante una semana y es bastante simple. Si crees que no puedes manejarlo, avísame para asignarle tareas más simples. Aunque su mensaje no pretendía ser degradante, fue muy contundente y añadió a mi frustración. Sabía

que era capaz de completar la tarea con éxito. No tuve una conversación directa con él sobre este tema. Su comunicación parecía reflejar más de su personalidad en lugar de su trasfondo cultural. Busqué la opinión de mis colegas para obtener diferentes perspectivas sobre la situación. En este caso, podría diferenciar entre ser degradante y ser contundente al considerar el tono y la intención detrás del mensaje. Si bien sus palabras eran directas, no tenían la intención de menospreciar. En respuesta a su comunicación, reconocí sus preocupaciones y le aseguré que trabajaré diligentemente para mejorar mi desempeño. Reconocí la necesidad de desarrollar paciencia en el aprendizaje de tareas simples en lugar de esperar un dominio instantáneo. A lo largo de mi pasantía, hice cambios en mi enfoque buscando aclaraciones cuando era necesario, tomando notas para garantizar la precisión y pidiendo retroalimentación para mejorar continuamente. Estos ajustes me permitieron cumplir con éxito las tareas antes del final de mi pasantía.

La conexión entre la cultura de La Terraza del Cristina y mis experiencias personales tuvo un impacto significativo en mí. A través de estas vivencias culinarias y el enfoque en la creatividad e innovación, pude ampliar mi perspectiva sobre el mundo empresarial y la importancia de brindar experiencias excepcionales a los clientes. Esta conexión me ha inspirado a buscar oportunidades para fusionar la cultura y la creatividad en mi futura carrera profesional. También, durante mi pasantía, tuve la oportunidad de trabajar directamente bajo la supervisión de mi jefe, Antonio. Era una persona práctica, que personalmente realizaba los recorridos y se encargaba de la gestión financiera del negocio. Era evidente que la empresa era su orgullo y alegría, y la operaba con gran cuidado. Una de mis responsabilidades era contactar a los clientes por correo electrónico para preguntarles si tenían alguna alergia alimentaria o restricción dietética antes de sus recorridos programados. Luego, anotaba estos detalles en el calendario para

asegurarse de que mi jefe pudiera hacer las adaptaciones necesarias. Uno de los recorridos únicos que ofrecemos era el "Tour de Comida Fea", donde llevábamos a los clientes a restaurantes de tapas y les presentamos platos no convencionales pero deliciosos. Entre los platos destacados del recorrido se encontraba la sangre coagulada de cerdo, que, a pesar de su descripción poco atractiva, se asemejaba a una gelatina marrón oscura tanto en sabor como en apariencia. Recibí un correo electrónico de un cliente expresando su interés en unirse al recorrido, pero informándonos de su restricción dietética contra el cerdo. Aunque no estaba seguro si se debía a razones dietéticas o religiosas, me aseguré de anotarlo en el calendario como "sin cerdo" para esa pareja. Al regresar al trabajo al día siguiente, noté que mi jefe había dejado un comentario en la entrada del calendario para esa pareja, indicándose que les dijera que el plato era en realidad sangre de pollo. Me sentí profundamente disgustado por este comportamiento, encontrándose vulgar e inconsistente con mis valores personales. Fue una experiencia profundamente perturbadora y me dejó un impacto duradero, haciéndome reflexionar a menudo sobre esa pareja y las implicaciones éticas de tales acciones.

A partir de este ejemplo, la cultura de la empresa fomentada por el dueño prioriza más la satisfacción del cliente y el mantenimiento del éxito del negocio que el cumplimiento de estándares éticos. La decisión del dueño de tergiversar el plato para adaptarse a la restricción dietética del cliente refleja una falta de integridad y disposición a comprometer la verdad en aras de los intereses comerciales. Este incidente sugiere una cultura donde prácticas cuestionables y la distorsión de la verdad pueden ser toleradas e incluso alentadas para lograr resultados deseados.

Cuando considero los cambios futuros que planeo implementar, sin duda llevaré conmigo las valiosas lecciones que aprendí durante mi tiempo en La Terraza del Cristina. Estoy decidido a aprovechar mis conocimientos en ventaja absoluta, innovación y pensamiento estratégico para

impulsar transformaciones profundas y lograr resultados notables en mis próximos emprendimientos empresariales. Además, creo firmemente en la importancia de cultivar una comprensión profunda y un profundo respeto por las culturas multifacéticas con las que interactúo, ya que este reconocimiento no solo facilita el establecimiento de relaciones fructíferas, sino que también sirve como puerta de acceso a nuevos mercados y impulsa mi crecimiento profesional continuo.

Armado con una inquebrantable sensación de preparación y motivación, estoy más que preparado para enfrentar los desafíos que puedan surgir y aprovechar las oportunidades que esperan. Mi experiencia inmersiva en La Terraza del Cristina me ha brindado una perspectiva completa y holística sobre la relación simbiótica entre la cultura y la gastronomía, dilucidando cómo su fusión armoniosa puede resultar en experiencias inigualables e inolvidables para clientes exigentes. A través de la exposición directa, he llegado a apreciar profundamente el papel fundamental desempeñado por el capital humano y las alianzas estratégicas en el cambiante panorama empresarial, reconociéndose como catalizadores de crecimiento sostenible y éxito a largo plazo. Igualmente vital es la necesidad de adaptarse y prosperar dentro de los contornos dinámicos de la industria, ya que es a través de una adaptación ágil y una respuesta ágil a los cambios del mercado que las empresas pueden mantener su ventaja competitiva.

Tenía la oportunidad de utilizar mis habilidades bilingües para impulsar los esfuerzos de marketing y cerrar exitosos acuerdos de negocio a negocio (B2B). Trabajando en un entorno dinámico y acelerado, he perfeccionado mis habilidades de comunicación e interpersonales, lo que me ha permitido representar eficazmente a la empresa en todas sus iniciativas. Una de mis principales responsabilidades era la gestión de la publicidad en línea, utilizando plataformas como Google Ads para maximizar la visibilidad de La Terraza del Cristina y atraer nuevos

clientes. Mediante la implementación de estrategias de segmentación y análisis de datos a través de Google Analytics, logre identificar oportunidades de crecimiento y optimizar el retorno de inversión en las campañas publicitarias. Además, como parte de mi rol, he desempeñado un papel fundamental en la generación de leads y en el establecimiento de relaciones comerciales sólidas con otras empresas del sector alimentario. A través de investigaciones exhaustivas y la identificación de clientes potenciales, pude establecer contactos estratégicos y presentar propuestas de colaboración que resultaron en acuerdos beneficiosos para ambas partes. La gestión efectiva de la relación con los clientes era otro aspecto fundamental de mi trabajo.

Mediante la realización rigurosa de un análisis FODA integral, obtengo conocimientos profundos sobre las complejidades de mis fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Esta evaluación introspectiva me capacita para tomar decisiones astutas y bien fundamentadas, sentando una base sólida para establecer objetivos ambiciosos pero alcanzables. Además, comprendo firmemente el valor de la gestión proactiva de riesgos, reconociendo que los líderes empresariales perspicaces no sólo anticipan posibles obstáculos, sino que también navegan proactivamente a través de la incertidumbre con resiliencia y agilidad.

En esencia, mi experiencia en La Terraza del Cristina me ha dotado de un ojo perspicaz para identificar y aprovechar oportunidades, un compromiso inquebrantable con la innovación y el pensamiento estratégico, y un respeto duradero por la diversa trama de culturas que se entrelazan en el mercado global. A medida que me embarco en mis futuros proyectos, cuento con un repertorio de habilidades y conocimientos que abarcan desde las complejidades de la ventaja absoluta hasta la importancia de establecer alianzas estratégicas. Estas experiencias solidifican mi creencia en el poder de los negocios como una fuerza transformadora, capaz de impulsar el progreso social y fomentar el crecimiento económico. Con pasión por el aprendizaje continuo y

una dedicación inquebrantable a la excelencia, estoy preparado para generar un impacto significativo mientras navego por el panorama dinámico y siempre cambiante de los negocios internacionales.

En La Terraza del Cristina también me ha enseñado la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo. La empresa fomenta un ambiente de apoyo y creatividad, donde cada miembro del equipo podía aportar sus ideas y contribuir al éxito colectivo. Esto me ha inspirado a buscar oportunidades para colaborar con otros profesionales, aprovechar sus fortalezas y construir relaciones sólidas basadas en el respeto mutuo y el intercambio de conocimientos.

Mi pasantía en La Terraza del Cristina era enriquecedora, tenía la oportunidad de sumergirme en la cultura gastronómica y desarrollar habilidades profesionales valiosas. A través de la exploración de la conexión entre las reflexiones culturales y profesionales, adquiriendo una perspectiva más completa sobre cómo la cultura y la innovación pueden impulsar el éxito empresarial. Me entusiasma para el futuro y las oportunidades que me esperan, y me comprometo a aplicar lo aprendido en mi carrera profesional para crear experiencias excepcionales y respetar las diversas culturas con las que interactúo. La Terraza del Cristina ha dejado una huella duradera en mi crecimiento personal y profesional, y siempre valoro las lecciones aprendidas durante mi pasantía en esta empresa gastronómica única en Sevilla, España.

Referencias:

“Food: La Terraza Del Cristina: Seville.” *Terraza Del Cristina*,
www.laterrazadelcristina.com/. Accessed 18 June 2023.