

Lemon Yoga

Claire Pond

Corrine O'Sullivan

Kevin Whalen

Daniel David García

Sevilla, España

De 25 de enero de 2023 al 15 de mayo de 2023

26 de abril de 2023

Introducción

Mi compañía se llama Lemon Yoga y es un estudio de yoga en Sevilla, España. Su misión es ayudar a la gente con la conexión entre su mente y su cuerpo. Ofrecen muchos tipos de clases para todo el mundo, de principiantes a expertos. Hay tres fundadores: dos de España, Fátima y Roberto, y una de los Estados Unidos, Corrie. Fátima y Roberto tienen más o menos 50 años. No trabajé mucho con Roberto, pero él tiene una personalidad muy definida con opiniones

fuertes. Fátima es más relajada y no le importa tanto la organización del estudio como Corrie. Corrie tiene más o menos 30 años y es la persona con la que me comuniqué más. Ella siempre está corriendo para hacer algo para el negocio durante sus turnos, se alegra mucho cuando las salas están en orden y tiene estrés cuando algo no es perfecto. Corrie y yo tuvimos más en común, y creo que parte de eso es que tenemos personalidades de tipo A, pero no creo que sea una coincidencia que ambas hemos crecido en los Estados Unidos. Ya he visto unas diferencias en la manera de como trabajan los estadounidenses y los españoles debido a la cultura en la que crecieron. En este ensayo voy a describir la compañía y mi papel en la compañía en más detalles. Además, durante mi tiempo en esta práctica, me he dado cuenta que, como una empresa española, forman una relación más íntima con sus alumnos que una empresa americana y los empresarios me han demostrado el efecto que su cultura nativa produce cada día en el lugar de trabajo.

Cómo funciona la compañía Lemon Yoga

Para hablar del estudio, los dueños de Lemon Yoga también son profesores de yoga, y además, han contratado seis otros profesores de yoga. Cada uno tiene un horario de enseñar diferente y Lemon les paga por cada clase que enseñan. El horario del estudio cambia según el mes. Por ejemplo, en el mes de abril, Sevilla tiene la Semana Santa y Feria, entonces el horario tiene muchas más restricciones. Sin embargo, siempre hay más o menos 20 clases de tipos de yoga diferentes a lo largo del día. En general, de lunes a jueves, tienen dos clases por la mañana entre las siete y las once, después cierran para la media mañana. Abren otra vez por la tarde a las seis hasta las nueve o diez. También tienen muchos retiros en los fines de semana en que viajan a otra parte de España para un cambio de aires. Durante mi tiempo en Lemon, fueron a Cádiz dos veces para un retiro de todo el fin de semana en que hacen yoga y meditación para reconectar

con la naturaleza y sus cuerpos. Además, ofrecen formaciones verificadas por la asociación americana de yoga para cualquier persona que quiera ser profesor de yoga. Se reúnen un fin de semana cada mes, y cada año, empiezan un ciclo nuevo de las formaciones. Al final, alquilan las salas del estudio a trabajadores autónomos que quieran dar clases de baile u otros tipos de ejercicio. En combinación con las clases de yoga, los retiros, las formaciones y los que alquilan las salas, siempre hay alguien en el estudio.

Para ser un miembro del estudio, hay dos opciones principales: un bono o una tarifa mensual. Con un bono, tienes un periodo de tres meses usar todas tus clases que has comprado. Puedes comprar cuatro clases por 44 €, siete clases por 66 € o diez clases por 88 €. Por ejemplo, si compres un bono de diez clases el primer día de enero, tienes hasta el primer día de abril para asistir a diez clases. Al comprar un bono, puedes elegir si quieres guardarlo contigo y llevarlo al estudio cada vez que vienes para una clase o si quieres que nosotros lo guardemos en el estudio. Al entrar en el estudio, se supone que debes hablar con la persona en la recepción para darte un sello en tu bono. Por otro lado, puedes comprar una tarifa mensual. Con las tarifas mensuales, también tienes tres opciones: una clase por semana por 35 €, dos clases por semana por 50 € o clases ilimitadas por 65 €. Al entrar en el estudio, no es necesario hacer nada porque el estudio no tiene una manera para llevar la cuenta de cuántas veces has asistido a una clase. En realidad, si tienes un bono, no tenemos un método de saber cuál tipo de pago usas. Hipotéticamente, podrías ir a más clases de las que has pagado porque el estudio no lo sabría.

Mi papel en la empresa era como estudiante en prácticas de marketing y redes sociales, pero también la de asistente. Yo siempre trabajé por las tardes de las cinco a las ocho y media. Un día normal es el siguiente: antes de que los alumnos llegaran para la clase a las seis, organizaba los contenidos de los muebles, incluyendo las mantas, las esterillas, los bloques y las

almohadillas. Rellenaba las botellas de limpieza con una mezcla de alcohol y agua y revisaba los baños para asegurarse que estuvieran limpios. Luego, empezaba con mi trabajo virtual, como hacer talleres para nuestros próximos eventos, una publicación de Instagram, traducir la página web o actualizar nuestra optimización de motores de búsqueda. Tenía muchos proyectos durante mi tiempo en Lemon, pero estos son unos ejemplos de cosas que he hecho. Cuando los estudiantes comenzaban a llegar, ayudaba a ellos con cualquiera pregunta que tenían y aceptaba pagos. Cuando un alumno potencial entraba, le daba la bienvenida y le mostraba todo el estudio. Luego, le explicaba los tipos de las clases, la diferencia entre los tipos de clases y las tarifas mensuales que tiene Lemon. Durante las clases cuando no había alumnos nuevos, trabajaba en mi tarea virtual.

Las diferencias entre la cultura empresarial en España y los Estados Unidos

Durante mi tiempo en mi práctica, he notado las diferencias diarias en la vida profesional en Lemon Yoga que en los EE UU. Es interesante porque uno de los dueños, Corrie, es estadounidense, mientras que los dos otros son españoles, Fátima y Roberto. Por eso, puedo ver cómo interactúan las culturas en la compañía. Cuando Corrie está conmigo en el estudio, trabajamos juntas y hablamos mucho sobre mis proyectos y el negocio. Corrie siempre está haciendo algo para la empresa durante su turno en el estudio. Hay un sentimiento de tener prisa cuando Corrie está porque ella constantemente está corriendo. Cuando Fátima está conmigo, hablamos más sobre nuestros fines de semana o cosas más casuales. A Fátima le gusta asistir a la clase de yoga cuando estoy trabajando en la recepción porque no puede ir cuando no estoy. La diferencia no es que Corrie trabaja más, es que Corrie separa su vida personal de su vida profesional más que Fátima. Fátima aprovecha la oportunidad de practicar yoga durante su turno, mientras Corrie siempre solo se enfoca en el trabajo. Para mí, es más natural trabajar con Corrie

porque en mi mente, cuando estoy en mi lugar de trabajo, debería estar haciendo algo productivo en cada momento. Con Fátima, tengo que recordarme a mí mismo que hablar mucho sobre tu vida personal es parte de la cultura y es tan importante para los colegas españoles como el trabajo actual.

Los dueños y los profesores de yoga en Lemon tienen una relación con sus alumnos regulares más que solo de maestro - estudiante. Corrie, Fátima y Roberto pasan mucho tiempo entre clases hablando con los alumnos, no solo sobre yoga, sino también sobre sus relaciones románticas, su viaje del fin de semana pasado o algún problema que tiene en su trabajo. Los dueños saben los nombres de todas las personas que vienen regularmente y también saben detalles personales de cada persona. Esta relación crea una cultura empresarial muy íntima y la confianza entre los clientes y la gerencia es muy importante para todos. Un ejemplo de la confianza es que no hay un programa para pagar su tarifa mensual, solo confían en que ellos paguen las clases que asisten. La “regla” es que tienen que pagar antes que el 7 del mes, pero no hay consecuencias o una manera de rastrear eso. Esta nunca funcionaría en los EE UU, pero esta empresa española es exitosa y los alumnos valoran la relación que tienen con el estudio. Para comparar, mi gimnasio en los EE UU toma el pago de modo automático de mi cuenta del banco el mismo día cada mes. Los instructores y las recepcionistas saben mi nombre, pero no saben nada sobre mi vida personal o profesional. Además, un día, escuché una conversación entre Corrie y una alumna sobre planear ir de copas en algún momento en el futuro. Nunca he invitado al dueño de mi gimnasio para una bebida porque no es apropiado. Creo que esta diferencia entre nuestras culturas es que en España, las ventajas de una relación muy íntima con sus clientes superan las desventajas de algunas personas que podrían aprovechar el sistema de pago. También es que la mayoría de gimnasios en los Estados Unidos son empresas grandes, mientras que los

gimnasios en España son empresas pequeñas y medianas, entonces es más fácil en España manejar las relaciones y las cuentas de todos sus usuarios.

Otro ejemplo de una circunstancia que podría considerada rara en los EE UU pasó con Roberto y un alumno nuevo en Lemon Yoga. Fue el primer día del alumno y él describió a Roberto su historia de una fractura en su columna vertebral. Roberto y el alumno tuvieron una conversación sobre el accidente - qué pasó, cuándo fue y si todavía le duele. Durante esta conversación, Roberto tocaba la espalda del alumno, debajo de su abrigo. Me parece un poco raro, especialmente entre dos hombres. En los Estados Unidos, no es común estar tan cómodo con una persona nueva para tocarla de una manera tan íntima la primera vez que la conoces, especialmente para dos hombres. En los EE UU, en este escenario, el maestro por lo menos pediría permiso para tocar a la persona. Si él le da permiso, le toca, pero probablemente lo hace fuera de su abrigo. Creo que la diferencia clave en este ejemplo es que los españoles tienen una burbuja de espacio personal más pequeña que los estadounidenses. He visto eso en la transportación pública, en las filas de tiendas para pagar y otras circunstancias en España que me impactaron la primera vez que los vi. Sin embargo, ahora yo sé que es normal ver mujeres que son amigas caminando brazo en brazo u hombres que son amigos dando besos cuando se están saludando. El contacto físico es una gran parte de su cultura y no es tan raro tocar alguien que acaba de conocer como en los EE UU.

Al final, una disimilitud clave es el concepto del tiempo. Las clases suelen empezar y terminar unos minutos tarde. En la mayoría de los gimnasios en los EE UU, hay un margen de tiempo entre clases de ejercicio para asegurar que pueden empezar y terminar en el momento exacto que dice el horario. En Lemon Yoga, no hay un ningún margen de tiempo entre las clases. Por ejemplo, los lunes, la clase de aéreo termina a las siete y la clase de iniciación comienza a las

siete en la misma sala. También es normal para los alumnos llegar unos minutos tarde y usualmente todos tienen una actitud de “no pasa nada.” Por otro lado, en mi gimnasio en los EE UU, si estás más de cinco minutos tarde, no puedes entrar a clase porque causaría una interrupción.

La importancia de los PYMES en España

Pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan más del 99 por ciento de todas las empresas en España. De acuerdo al Gobierno de España, las PYMES emplean menos de 250 trabajadores y ganan no más de 50 millones de euros en volumen de negocios cada año. En los EE UU, la mayoría de compañías también son “pequeñas,” pero tienen una definición diferente de pequeña. La definición de una pequeña empresa en los EE UU depende de su industria y es más complicada que España. Una empresa “pequeña” puede tener entre \$1 million y \$40 millones de ingresos o entre 100 y 1.500 empleados, de acuerdo al United States Small Business Administration. Es fácil ver eso cuando estás caminando por las calles en España porque no hay tantas franquicias que reconocemos como Walmart o CVS; hay más tiendas y gimnasios pequeñas como Lemon Yoga. Creo que eso explica mucho la diferencia entre las relaciones entre un negocio y sus consumidores.

Ser un PYME tiene muchas ventajas en España, como las relaciones con clientes y socios, la flexibilidad, la habilidad de hacer decisiones más rápido y la facilidad de comunicación. Solo hay nueve trabajadores en Lemon, entonces es muy fácil conocer a todos y tener una relación de socios y de amigos. También es más manejable conocer a todos sus alumnos y mantener una relación con ellos porque la capacidad de las clases es más bajo. Además, tienes la flexibilidad a adaptarse a cambios. Por ejemplo, en la pandemia, Lemon sobrevivió porque podía comunicar de una manera efectiva y hacer los cambios necesarios muy

rápido. Si hubiera habido más gente con opiniones diferentes, habría sido más difícil llegar a una decisión de cerrar el estudio y seguir con clases en Zoom. En una compañía de tamaño más grande, aunque tienes más recurso para ayudarte en un periodo de tiempo como COVID-19, tienes más trabajadores y líderes para complacer.

Conclusión

Empresas en los Estados Unidos y en España funcionan en caminos muy diferentes, pero los dos países han encontrado un método que es efectivo para atraer y mantener clientes regulares. He aprendido que la cultura del país juega un papel muy importante en la cultura empresarial, como la forma en que los empleados interactúan con los usuarios y las políticas de pago a la compañía por sus servicios. De lo que he observado en mi práctica en Lemon Yoga, los españoles forman una relación más íntima con sus alumnos que una empresa americana. Esto es algo que quiero traer conmigo a los EE UU. En mi opinión, las relaciones entre socios es un factor enorme en la productividad y la calidad de trabajo. Creo que el líder de un grupo o una empresa tiene la responsabilidad de facilitar la creación de una relación fuerte entre socios, porque tiene un gran impacto en el ambiente de trabajo. Corrie, Fátima y Roberto me mostraron una historia de éxito con respeto a ser líderes. Los empresarios también me han demostrado el efecto que su cultura produce cada día en el lugar de trabajo, como con la separación entre la vida personal y la vida profesional, el contacto físico y el concepto de tiempo. Aunque algunas de las políticas de Lemon Yoga no pueda ser la forma más rentable, tiene que considerar las ventajas y desventajas de todos lados y cual es mejor para hacer feliz a los alumnos. Me alegro mucho que he tenido esta oportunidad porque ahora yo tengo una apreciación de la cultura de España que nunca hubiera podido tener sin la experiencia de vivir y trabajar inmersa en la cultura de España. De Lemon Yoga, he aprendido métodos de crear relaciones con sus usuarios y socios

y de tener equilibrio entre la vida personal y profesional que va a ayudarme en mi carrera y con todas mis relaciones para toda mi vida en los EE UU. Sevilla, España y Lemon Yoga siempre tendrán un lugar muy especial en mi corazón.