

Explorando el mundo de la moda

Mi pasantía con Silvina Ledesma en Córdoba, Argentina

Interna de la gestión de productos y ventas

Cassandra Hunt

Profesora Magdaléna Matušková (Instructora y asesora)

1 de abril de 2024 - 27 de junio de 2024

15 de noviembre de 2024

Cassandra Hunt

Profesora Magdaléna Matušková

LAIB 4000

15 Noviembre 2024

Explorando el mundo de la moda: mi pasantía con Silvina Ledesma

Mi pasantía en Silvina Ledesma, una marca de moda femenina en Córdoba, Argentina, fue una experiencia de gran aprendizaje y crecimiento, que reforzó mi pasión por seguir una carrera en la moda. La empresa, fundada por Silvina Ledesma y su familia en 2019, tiene tiendas físicas en Córdoba y Buenos Aires, pero su presencia en línea es especialmente relevante, ya que atrae a clientes internacionales y amplía el alcance de la marca.

Mi puesto oficial fue como pasante de ventas internacionales. Estaba principalmente supervisada por Sofí, quien es la ejecutiva de finanzas de la marca. Trabajaba los martes, jueves y viernes durante cinco horas, de 8 a 12. Felu fue mi segunda asesora; ella es la hija de Silvina Ledesma y se encargaba de empacar los pedidos. Mi labor principal consistió en traducir descripciones de productos y gestionar ventas en línea al inglés, lo que me permitió experimentar de primera mano cómo funciona una empresa internacional.

Esta pasantía inmersiva proporcionó tres aprendizajes clave: la importancia de la adaptabilidad en un nuevo entorno, el valor de comprender las diferencias culturales, particularmente en los enfoques de servicio al cliente, y el desarrollo de una perspectiva empresarial única moldeada por las realidades de la economía argentina. Estos conocimientos resultaron transformadores y dieron forma a mi comprensión del mundo de la moda, la naturaleza multifacética del comercio global y mi propio crecimiento personal.

Una de las formas en las que aprendí a adaptarme fue en el entorno de un nuevo ambiente empresarial. Desde el primer día, noté que, en lugar del ambiente corporativo tradicional en los Estados Unidos, Silvina Ledesma tenía un enfoque más relajado y abierto. No había espacios de oficina designados, lo que al principio me resultó desconcertante. Sin embargo, pronto comprendí que este entorno informal fomenta la creatividad y la colaboración.

Un ejemplo claro fue mi primera reunión de marketing, donde todo el equipo se sentó en el suelo y las ideas fluían libremente. Este estilo de reunión contrastaba fuertemente con las reuniones estructuradas a las que estaba acostumbrada en los Estados Unidos, donde las agendas preestablecidas y el respeto por el tiempo de cada tema eran la norma. Por otro lado, en Silvina Ledesma, las reuniones eran más espontáneas y las ideas se compartían sin un horario claro. Al principio, me costaba seguir el ritmo de la conversación, ya que las interrupciones eran comunes y el flujo de ideas era mucho más libre. Sin embargo, con el tiempo me fui adaptando, participando más espontáneamente y apreciando la flexibilidad que este enfoque brindaba. Esta experiencia me hizo reflexionar sobre la importancia de la flexibilidad en entornos globales, donde la creatividad y la productividad pueden surgir en ambientes menos rígidos y más colaborativos.

Otro aspecto al que tuve que adaptarme fue la intensa carga emocional presente en la cultura empresarial argentina. Durante mi primer día de trabajo, estaba poniendo etiquetas en la ropa y preparándome para enviarla a la tienda en Buenos Aires cuando ocurrió algo inesperado. Silvina, la dueña de la marca, quien me estaba ayudando con la tarea, recibió una llamada. Contestó el teléfono, gritó y de pronto se desmayó, cayendo al suelo. No tenía idea de lo que estaba pasando, pero todos corrieron hacia ella

Más tarde supe que la madre de Silvina había fallecido. Su madre no solo era un miembro de la familia, sino también una figura clave en la empresa. Ayudó a fundar la marca y era como una figura materna para los empleados. Todos en la oficina estaban muy afectados, llorando y consolándose unos a otros.

Esta muestra de emoción en un lugar de trabajo fue algo que nunca había experimentado en Estados Unidos, donde generalmente la gente se guarda más las emociones en público. Estar rodeada de tanta tristeza en mi primer día de trabajo me hizo sentir incómoda y fuera de lugar. No sabía cómo manejar la situación, especialmente porque nunca conocí a la madre de Silvina y no compartía el mismo dolor que los otros. En ese momento, me di cuenta de cuán diferente era esta cultura, donde expresar las emociones era algo normal y necesario. Esta diferencia cultural se hizo aún más evidente cuando reflexioné sobre una pasantía de gestión que tuve en los Estados Unidos.

Tuve una situación que fue muy diferente al apoyo emocional que vi en Argentina. El padre de un compañero de trabajo falleció mientras él estaba trabajando, y aunque la empresa expresó condolencias y le ofreció tiempo libre, la respuesta no fue tan grande. Mientras que en Argentina el apoyo emocional se expresaba abiertamente, en Estados Unidos se brindaba en privado, a través de intercambios breves. La cultura en el lugar de trabajo parecía priorizar la contención emocional, con un enfoque en mantener el profesionalismo incluso en momentos de duelo.

Ver el derramamiento colectivo de dolor por la muerte de la madre de Silvina me mostró el significado y la autenticidad de las emociones dentro del lugar de trabajo argentino. Esta experiencia, tan diferente a los entornos profesionales a los que estaba acostumbrada en Estados

Unidos, me animó a reevaluar mi propio enfoque para expresar emociones, haciéndome adaptar para tener una conexión más abierta y emocional con mis compañeros de trabajo.

Curiosamente, mi último día de trabajo me conectó con esta experiencia de una manera inesperada. Sofi y Felu me organizaron una pequeña fiesta de despedida. Pidieron comida típica argentina como medialunas, y fue un momento muy especial. Lo que realmente me sorprendió fue mi propia reacción emocional. Lloré mucho cuando estaba despidiendo lo que nunca pensé que me pasaría. Y no fui la única. Todos en Silvina Ledesma, incluso los empleados con los que apenas interactúe, también estaban tristes al despedirnos. Esta situación resaltó cuánto había cambiado durante mi tiempo allí.

Experimentar emociones tan fuertes en el lugar de trabajo fue un contraste muy grande para mí. En Estados Unidos, los ambientes profesionales suelen priorizar mantener la compostura, pero en Argentina descubrí que las emociones son fundamentales para formar conexiones más profundas, incluso en el trabajo.

Este contraste cultural no solo desafió mi idea de lo que significa ser profesional, sino que también me hizo sentir más cómoda al expresar mis propias emociones en general, no solo en el ambiente laboral. Me di cuenta de que al abrazar la vulnerabilidad se pueden crear lazos fuertes y un ambiente de apoyo, algo que no había esperado al principio de mi experiencia.

Ajustarse a esta apertura emocional fue una de las lecciones más importantes de mi pasantía.

La segunda experiencia de aprendizaje fue la comprensión de las diferencias culturales. El choque cultural más grande para mí fue el servicio al cliente altamente personalizado y su efectividad en los negocios, especialmente en la industria de la moda. A través de experiencias directas, observé cómo el enfoque único de Silvina Ledesma hacia el servicio al cliente es una estrategia empresarial poderosa

. Muchas veces observaba a Felu, quien se encargaba de preparar y enviar los pedidos, comunicándose con los clientes a través de WhatsApp, algo común en el entorno laboral en Argentina. Lo que me sorprendió al principio fue el nivel de informalidad en esta comunicación. Felu enviaba fotos de las prendas a los clientes, recomendándoles conjuntos de ropa, casi como si fuera su estilista personal.

Un ejemplo que me impactó fue el de una clienta leal que vivía en Miami. Felu le enviaba fotos, mensajes de voz e incluso la llamaba por videollamada para mostrarle ropa en tiempo real. Esta atención personalizada, distinta de su enfoque hacia los clientes mayoristas, contrastaba con el servicio al cliente más estructurado al que estaba acostumbrado en los Estados Unidos.

Por ejemplo, en los Estados Unidos nunca he tenido un trabajador de una empresa de ropa que me envíe mensajes y recomendaciones personalizadas mientras compro en línea.

Al analizar esta experiencia, me di cuenta de cómo este enfoque personalizado influye en la lealtad y el éxito del cliente. En Estados Unidos creo que se prioriza la eficiencia y el profesionalismo, a diferencia de Silvina Ledesma, donde se valora la construcción de una relación cercana y humana. Este tipo de interacción no solo aumenta la fidelidad del cliente, sino que también aumenta una empresa. Sin embargo, también me hizo reflexionar sobre las limitaciones de este modelo, ya que si bien es efectivo a pequeña escala, podría resultar complicado de mantener a medida que la empresa crece. Este enfoque requiere mucho tiempo y recursos, algo que no parece sostenible para empresas más grandes o con una base de clientes más amplia. Aun así, me enseñó el valor de la conexión humana en los negocios y cómo un enfoque más informal y personalizado puede crear una experiencia de cliente más rica y memorable.

El tercer aprendizaje más importante que obtuve fue la experiencia empresarial única que me brindó la economía argentina. Trabajar en Silvina Ledesma durante un período de fluctuación económica en Argentina me permitió comprender de primera mano cómo la realidad económica del país impacta directamente las decisiones de producción, la elección de telas y las estrategias de precios. Me resultó fascinante aprender sobre los problemas económicos del país en clase y luego ver sus efectos directos durante mi pasantía.

En el edificio donde trabajaba, toda la producción de ropa se realizaba internamente: desde la confección hasta el teñido de las prendas. Sin embargo, la ropa más compleja y estructuras, como los pantalones, se producían por separado. Esto se debía a que los pantalones son más fáciles y económicos de fabricar en masa, por lo que se encargaron a una fábrica cercana. Esta fábrica, ubicada en Córdoba, se especializaba en la producción de pantalones, jeans y chaquetas, pero casi siempre había problemas con la producción o la calidad de la ropa. Muchos días, una de mis tareas consistía en revisar una enorme pila de pantalones nuevos enviados desde la fábrica y buscar errores en cada par. Había muchos defectos, en las secciones de tela al revés y muy mala costura. Mis compañeros de trabajo siempre estaban frustrados con tener que devolver la mayoría de las prendas a la fábrica para que las reparen. Su explicación de que así era simplemente como funcionaban las cosas debido al estado económico del país.

Es muy difícil y costoso invertir en materiales y equipos de alta calidad debido a los altos aranceles de importación/exportación, que encarecen el uso de materiales extranjeros y obligan a las empresas a depender de proveedores locales, menos confiables y de menor calidad. Esto me llevó a reflexionar sobre cómo las condiciones económicas influyen en la calidad del trabajo y la producción. Por un lado, los trabajadores de la fábrica probablemente no recibían un salario

justo, lo que afectaba su compromiso con la calidad del trabajo. Por otro lado, Silvina Ledesma no tenía otra opción viable para producir un gran volumen de jeans.

Otro aspecto relacionado con la economía fue la calidad de la ropa. La mayor parte de mi trabajo consistía en manejar telas y prendas. Trabajaba constantemente con ropa y telas, ya sea enviando pedidos, cortando telas, organizando o buscando errores de costura. La calidad de los tejidos me sorprendió. Las telas eran de calidad baja, delgadas y con un acabado deficiente. Esto fue un gran shock para mí, ya que Silvina Ledesma es considerada una marca de moda femenina de alta gama. Los precios también eran bastante altos, y aunque la ropa costaba considerablemente más que en Estados Unidos, la calidad dejaba mucho que desear.

Mantengo el contacto con mis compañeros de Silvina Ledesma a través de las redes sociales, y recientemente algunos de ellos viajaron a India. Me comentaron que las condiciones económicas en Argentina están mejorando. Con la nueva presidencia, el país está trabajando para reducir la inflación y facilitar las regulaciones de comercio internacional.

El equipo de Silvina Ledesma se encuentra en India buscando proveedores internacionales con los que puedan colaborar, especialmente aquellos que ofrezcan tejidos de alta calidad y sean capaces de confeccionar prendas de primera. Esta experiencia me enseñó una valiosa lección sobre cómo el contexto económico puede influir no solo en la calidad de los productos, sino también en las prácticas comerciales y en las decisiones estratégicas.

Mi pasantía en Silvina Ledesma fue una experiencia transformadora que me brindó muchos conocimientos sobre el mundo de la moda, la cultura argentina y los desafíos de administrar un negocio en un clima económico cambiante. Mi pasantía con Silvina Ledesma me ayudó a mejorar mi adaptabilidad, experimentar diferencias culturales y obtener una visión empresarial única. A nivel personal también experimenté un crecimiento significativo. Aprendí a

ser más abierta emocionalmente, adaptándome a una cultura laboral que inicialmente me resultaba incómoda, pero que con el tiempo llegué a valorar.

Además, desarrollé una mayor confianza en mí misma, al abogar por mis metas profesionales y enfrentar desafíos de manera proactiva. Esta pasantía ha reforzado mi deseo de seguir explorando el mundo de la moda y me ha brindado ideas y conocimientos valiosos para enfrentar tanto los desafíos profesionales como los personales en el futuro.

Obras citadas

Silvina Ledesma Store, silvinaledesma.com.ar. Consultado el 15 de noviembre de 2024.