

Recepcionista en Eurostars Gran Hotel Santiago

Sydney Hovenstine

Dr. Magdaléna Matušková (Profesora)

Prof. Ellory Schmucker (Asesora)

Santiago de Compostela, España

1 de abril de 2024 – 26 de abril de 2024

6 de marzo de 2025

## Un análisis de la cultura laboral de España

La marca Eurostars Hotels, cuyos hoteles tienen entre 4 y 5 estrellas, fue creada en 2005 por el Grupo Hotusa para desarrollar una cadena de hoteles en lugares históricos de todo el mundo. El Grupo Hotusa tiene su sede en Barcelona, y la mayoría de sus hoteles también se encuentran en España. Ahora, la cadena tiene más de 200 ubicaciones en ciudades como Roma, Nueva York y Budapest. Eurostars Gran Hotel Santiago está ubicado cerca de la zona vieja de Santiago de Compostela. Tiene 133 habitaciones y dos salas para reuniones de negocios. Además, tiene una piscina y un gimnasio en el hotel Exe Peregrino, otro hotel de Eurostars, que está a menos de diez minutos caminado del Eurostars Gran Hotel Santiago. El restaurante se encuentra en la décima planta, donde los clientes pueden disfrutar de las vistas de la ciudad histórica. Además, ofrece opciones para grupos turísticos que incluyen el desayuno en un piso privado.

Mi práctica en el Eurostars Gran Hotel Santiago tomó lugar durante el mes de abril cuando muchos peregrinos comenzaron el Camino, una peregrinación popular que termina en la Catedral de Santiago de Compostela. Tuve la oportunidad de trabajar con una variedad de personas de diferentes países. Aprendí frases y palabras en idiomas como el portugués y el francés para comunicarme con los huéspedes de una manera efectiva. Mis responsabilidades en la recepción incluían registrar a los clientes, cobrarles al final de su estancia y comunicar con ellos por teléfono. Mi aspecto favorito eran las interacciones y las conversaciones con otros. Por ejemplo, había una estudiante gallega, Andrea, de la que aprendí mucho sobre las tradiciones, costumbres y cultura gallega. Esto me ayudó a conectarme con mi familia anfitriona y los empresarios que visitan el hotel. Como una recepcionista, mis responsabilidades cambiaban todo el tiempo dependiendo de las necesidades del hotel. En la recepción, era responsable de poner

números en las maletas de los clientes y recuperarlas cuando el huésped estaba listo para irse. Mi tarea favorita fue responder los correos electrónicos con preguntas de clientes o grupos turísticos porque aprendí la etiqueta en las comunicaciones con los clientes en España. Aparte de mi trabajo en la recepción, iba al comedor por las mañanas cuando era necesario.

En el restaurante del hotel, ayudé al personal de cocina y gestioné las reservas. También me encargué de llevar un registro de las habitaciones que ya habían desayunado para asegurar un servicio organizado. Mi supervisora de recepción, María, y yo nos comunicábamos todos los días sobre mis responsabilidades, especialmente si la cocina necesitaba mi ayuda por la mañana. Además, si estaba en el restaurante, mi supervisora me llamaba por teléfono cuando me necesitaban en la recepción. En el restaurante, tuve que aprender a usar un sistema de reservas diferente al de recepción para registrar a los huéspedes que pagaban por el desayuno. Si no lo habían hecho con antelación, llamaba a recepción para añadir el cargo a la cuenta del huésped. También ayudaba con la limpieza del comedor y aprendí a poner una mesa de manera profesional. Aunque tenía tres años de experiencia en la industria de alimentos y bebidas, nunca había trabajado en un restaurante con estándares de servicio al cliente tan estrictos. Un buen ejemplo de esto es que cuando esperaba para saludar a los invitados y guiarlos al comedor, tenía que mantener las manos detrás de la espalda, lo que mostraba una postura profesional y respetuosa.

Después del servicio de desayuno, iba a la recepción para ayudar con los check-ins y check-outs. Tuve que adaptarme al sistema de check-in y check-out llamado Amadeus Hospitality para cobrar a los huéspedes por su estancia y enviarles las facturas. Además, llamaba a taxis y, cuando los huéspedes no hablaban español, me comunicaba con el taxista para ayudarles a entenderse. Disfruté realizar tareas con un componente de interpretación entre el

español y el inglés, especialmente porque me permitió conectar con personas de todo el mundo. Estas experiencias me permitieron mejorar mis habilidades lingüísticas y me ayudaron a desarrollar estrategias para comunicarme eficazmente con los huéspedes. Mejoré mi capacidad para resolver problemas lingüísticos de manera eficiente al ganar confianza en mi habilidad para interpretar. En ocasiones, era necesario resolver un problema rápidamente, y eso me ayudó a aumentar mis habilidades. Por ejemplo, dos huéspedes australianos necesitaban preguntarle a su taxista si había un cajero automático cerca de la estación de tren. Como solo tenían 20 minutos antes de la salida de su tren, tuve que interpretar su solicitud al conductor sin mucho tiempo.

Mi práctica estuvo llena de aprendizajes, pero los más importantes estuvieron relacionados con el servicio al cliente, la cultura empresarial y el beneficio de entender español para comunicarse con personas que hablan otros idiomas romances. Vi la jerarquía entre los empleados y cómo cada rol influía en el funcionamiento del hotel. Aprendí que la comunicación y el respeto entre los departamentos eran clave para un ambiente eficiente. También comprendí la importancia de la imagen de la marca y cómo cada interacción con los clientes refleja la reputación del hotel. La presentación personal y la actitud profesional eran esenciales para ofrecer un servicio de calidad. Mi comprensión previa del español me ayudó a comunicarme con hablantes de idiomas como el francés, el italiano y el portugués.

Aprendizaje 1: Servicio al cliente – diferencias entre EE. UU. y España y comunicación entre colegas

Mis responsabilidades en la recepción me ayudaron a entender la cultura empresarial de la hostelería española. Lo primero que aprendí durante mi tiempo en Eurostars Gran Hotel Santiago fue la importancia de usar la forma de “usted” con nuestros huéspedes, para crear un entorno de respeto y formalidad. Fuera del lugar de trabajo en España, por lo general, las

personas solo utilizan la forma de usted para personas mayores o de autoridad mientras que es común tutearse con otras. En el sur de los EE. UU., usamos palabras como “sir” o “ma’am” para expresar respeto hacia el cliente, pero, hay diferencias entre el norte y el sur del país. Por ejemplo, yo nací en Connecticut y allí, nadie utiliza “sir” o “ma’am”, pero cuando me mudé a Carolina del Sur, todos usaban estas palabras para mostrar cortesía. Tuve que adaptarme, y esta experiencia también me ayudó a ajustarme a la cultura laboral en Santiago de Compostela.

Para mí, fue sorprendente el uso de palabrotas entre colegas y, a veces, incluso con los jefes en un entorno profesional. María, Carlos y Andrea siempre me decían “joder” casualmente y me preguntaban si entendía lo que decían. Al principio, no comprendía que en la cultura española estas palabras no se consideran tan ofensivas, por lo que pensaba que eran malas palabras. Hasta mi práctica, nunca había trabajado en un lugar donde fuera normal hablar de esta manera. La combinación de este tipo de lenguaje y la importancia de ser profesional me confundió mucho al principio.

Los recepcionistas tenían que verse profesionales para dar una buena primera impresión a los clientes. Había un código de vestimenta para nosotros. Vestimos en un uniforme que incluía una chaqueta y los pantalones negros con una blusa blanca y zapatos de vestir. Además, era necesario que lleváramos un gafete con nuestros nombres y posiciones. El mío decía que era una estudiante en prácticas. Pienso que los huéspedes fueron más pacientes conmigo por esto. Creo que este uniforme fue una buena idea, especialmente para mostrar a los estudiantes que estaban haciendo prácticas la importancia de una apariencia profesional en un hotel. Asimismo, los uniformes transmitían la sensación de lujo que el Eurostars Gran Hotel Santiago quiere que sus huéspedes percibieran. Los uniformes son populares en el servicio de hostelería en los Estados Unidos también por la misma razón, el profesionalismo.

Una diferencia en el servicio al cliente es la manera en que hablamos con los huéspedes. En España, la hospitalidad se centra en la calidez y en asegurar que los clientes se sientan bienvenidos. Esto ayuda a brindar una experiencia más auténtica a los huéspedes. Por eso, un recepcionista debe encontrar el equilibrio entre ser profesional y conectar con los huéspedes al mismo tiempo. Por otro lado, en los EE. UU., la industria hotelera se enfoca más en el servicio eficiente que en formar relaciones. Estas diferencias reflejan culturas distintas y cómo la de España valora más el personalismo, mientras que la de EE. UU. se enfoca más en el profesionalismo.

El servicio al cliente en los EE. UU. y en España difieren mucho, pero también hay similitudes. Por ejemplo, ambos países prefieren que un empleado tenga una formación específica en hospitalidad o educación formal que cubra una comprensión más amplia del campo. Mi compañera de trabajo, Andrea, quiere ser recepcionista después de la universidad, y debe completar seis meses de prácticas intensivas en una variedad de hoteles junto con sus clases de hostelería. Sin esta experiencia, Andrea tendría menos éxito al solicitar un puesto en esta industria. En los Estados Unidos, también se valora la experiencia en el sector de la hostelería. Aunque los Estados Unidos y España difieren en la comunicación entre los empleados, tener experiencia en este campo es fundamental para el éxito de un recepcionista en ambos países.

### Aprendizaje 2: Cultura empresarial – la jerarquía entre empleados y supervisores

Me di cuenta de que había una jerarquía entre empleados y jefes en el Eurostars Gran Hotel Santiago. La gerente de hospitalidad, Alicia, era muy directa con sus empleados, y sus gestos exigían respeto. Por ejemplo, su oficina estaba en el piso de arriba del mostrador de recepción y, cuando escuchábamos sus pasos, todos los recepcionistas teníamos que levantarnos y saludarla mientras pasaba. Por lo general, Alicia era muy fría con nosotros y rara vez respondía

a nuestros saludos, lo que creaba una atmósfera distante. Asimismo, estas interacciones destacaban la jerarquía entre los empleados y enfatizaban que ella estaba por encima de nosotros. Mi relación con la supervisora directa, María, fue muy diferente y más positiva. Ella hablaba con los recepcionistas en una manera amable y creó un entorno de trabajo positivo. Como María había trabajado como recepcionista durante muchos años, conocía los desafíos de trabajar en el servicio al cliente. Me sentía más cómoda cuando hablaba con María porque su actitud hacia sus empleados y las estudiantes de prácticas que gestionaba era similar a la de los gerentes que he tenido. Es decir, ella era muy paciente conmigo y no se molestó cuando tenía una pregunta.

Todos los días, trabajaba con una practicante llamada Andrea y con uno de los tres recepcionistas fijos del hotel. Uno de ellos, Carlos, siempre me ayudaba con cualquier duda o pregunta que tuviera sobre mis tareas. Andrea y yo hablamos mucho de la cultura juvenil gallega. Ella era de Pontevedra, una ciudad de Galicia, y fue a la Universidad de Santiago de Compostela donde estudió la historia y la hospitalidad. De ella, aprendí sobre las rutinas, las opiniones políticas generales y las tradiciones de los estudiantes gallegos. Por ejemplo, no sabía por qué no veía a muchos estudiantes en la ciudad durante los fines de semana hasta que le pregunté sobre esto. Me dijo que la mayoría de los estudiantes de la Universidad de Santiago de Compostela no son de allí y viajan a los hogares de sus familias en las ciudades vecinas, como Vigo, Pontevedra y A Coruña. Estos estudiantes usualmente se van a casa después de sus clases el viernes y salen durante la noche del jueves. Además de estas perspectivas sobre la vida de una estudiante gallega, nuestras conversaciones me ayudaron a mejorar mi español, ya que Andrea siempre quería ayudarme con mi gramática.

Aprendizaje 3: Cómo mi comprensión del español me ayudó a comunicarme con personas que hablan otros idiomas

Debido a que el hotel atiende a personas de todo el mundo, al menos diez a quince veces por semana los recepcionistas tenían que ayudar a un huésped que no hablaba ni el español ni el inglés. Muchos grupos turísticos de Francia, Portugal, Alemania y otros países visitaban nuestro hotel durante la temporada del Camino, que es al principio de la primavera. Recuerdo una vez en la que un huésped francés le preguntó a mi colega Carlos y a mí, en francés, dónde estaba el restaurante del hotel. No hablamos francés, así que tuvimos que usar nuestros dedos para mostrar que el comedor estaba en la décima planta. Después de esta interacción, aprendí algunas frases en francés para ayudar a los numerosos peregrinos que recibíamos del país vecino.

Para comunicarme con nuestros visitantes portugueses, tenía una ventaja porque vivía con una familia gallega. Aprendí muchas frases y números en gallego gracias a mi hermana anfitriona, Belén. Cuando trabajaba en el comedor y tenía que tomar los números de habitación de los huéspedes, podía comunicarme con personas que solo hablaban el portugués ya que los números en gallego son muy similares. Los gallegos son muy orgullosos de su historia, y la capacidad de decir algunas frases en gallego a un taxista, a mi familia o a un camarero demostraba mi aprecio por su idioma. Cuando decía “bos días” en lugar de “buenos días”, mi familia anfitriona reaccionaba con muchos elogios y respondía: “hablas como nosotros”. Esta interacción diaria me mostró cómo aprender simplemente una frase en el idioma de otra persona puede hacer una gran diferencia. Después de la interacción con el huésped francés que describí, aprendí a decir “diez” en francés para estar más preparada en el futuro. Fue fácil de recordar porque en francés, “diez” es “dix”. Así fue como entendí cómo mi español puede ayudarme a comunicarme con personas que hablan diferentes idiomas romances debido a que son lenguajes de la misma familia y comparten muchas similitudes en vocabulario. Este conocimiento me

permite reconocer palabras y expresiones comunes, lo que mejora las estancias de los huéspedes del hotel.

Sin el conocimiento previo del español, no habría podido comunicarme con turistas de países como Portugal, Francia e Italia, que hablan idiomas romances. La oportunidad de aprender frases en otros idiomas me ayudó no solo a comunicarme con los huéspedes, sino también a aumentar mi confianza. Por lo general, no soy una persona extrovertida y trato de evitar situaciones incómodas, pero durante mi práctica, busqué estas situaciones y las vi como oportunidades para mejorar mis habilidades blandas y mis aptitudes para pensar críticamente. Esto me ayudó mucho cuando tuve que resolver un problema con la líder de un grupo turístico alemán. Aunque estábamos hablando en inglés, era difícil entender los acentos entre sí por teléfono y me dio ansiedad porque ella estaba muy frustrada con nosotros. Al final, resolví el problema, pero el aprendizaje más profundo fue darme cuenta de que puedo enfrentarme a un desafío sin sentirme intimidada.

En conclusión, mi tiempo en el Eurostars Gran Hotel Santiago me enseñó sobre las diferencias entre la cultura empresarial de los Estados Unidos y España. Fue mi primera experiencia profesional en la que tuve que llevar un uniforme, y aprender cómo la apariencia de los recepcionistas se suma a la imagen del hotel. También hay algunas similitudes entre los dos países con respecto al servicio al cliente, como la importancia de la educación y la formación de los empleados en cortesía y atención al cliente. La distancia entre colegas con diferentes puestos era evidente en la cultura empresarial, pero en general había buenas relaciones entre los empleados, manifestadas en bromas y charla en el entorno profesional. El uso de palabrotas en un lugar profesional me sorprendió porque estoy acostumbrada a trabajar en una empresa que no permite este tipo de conversación. Además, a través de experiencias con huéspedes de Portugal,

Italia y Francia, entendí cómo mi comprensión del español y las similitudes lingüísticas en vocabulario y pronunciación entre este idioma y otros romances pueden ampliar mi conocimiento previo. Nunca olvidaré este mes en el Eurostars Gran Hotel Santiago ni las experiencias que me ayudaron a aprender más sobre la cultura española. Antes de mi práctica, no estaba muy interesada en la hostelería, pero ahora, tengo un aprecio por las personas que trabajan en esta industria desafiante.

## Referencias

“Eurostars Hotel Company.” *Eurostarshotels.co.uk*, 2019, [www.eurostarshotels.co.uk/eurostars-hotels.html?\\_gl=1](http://www.eurostarshotels.co.uk/eurostars-hotels.html?_gl=1).

Gaisie, Egi. “HOTEL FRONT DESK: THE QUESTION of SITTING or STANDING.” *GH-Hospitality Hub*, 10 June 2017, [ghhospitality.net/hotel-front-desk-the-question-of-sitting-or-standing/](http://ghhospitality.net/hotel-front-desk-the-question-of-sitting-or-standing/).

“Home.” *Grupo Hotusa*, [www.grupohotusa.com/](http://www.grupohotusa.com/).

“La Cultura Empresarial En España.” *Adecco Institute*, 14 Oct. 2021, [www.adeccoinstitute.es/empleo-y-relaciones-laborales/la-cultura-empresarial-en-espana/](http://www.adeccoinstitute.es/empleo-y-relaciones-laborales/la-cultura-empresarial-en-espana/).

Sala, Marius, and Rebecca Posner. “Romance Languages.” *Encyclopædia Britannica*, 29 Apr. 2016, [www.britannica.com/topic/Romance-languages](http://www.britannica.com/topic/Romance-languages).