

Recepcionista en Eurostars Gran Hotel Santiago

Olivia O'Keefe

Dr. Magdaléna Matušková (Profesora)

Ana Grace Araiza (Asesora)

Santiago de Compostela, España

1 de abril de 2024 – 26 de abril de 2024

1 de abril de 2025

El Arte de la Bienvenida: Mi Experiencia en la Hospitalidad Gallega

Introducción

El Exe Peregrino Santiago de Compostela es un hotel situado en el barrio de Santa Marta, a 15 minutos a pie del centro histórico de Santiago de Compostela. Forma parte de la marca Eurostars Hotels y se encuentra a lo largo del Camino Portugués del Camino de Santiago, lo que lo convierte en una parada popular para peregrinos, turistas y visitantes del cercano Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela (CHUS), un importante centro médico y hospital de Galicia. El hotel cuenta con habitaciones luminosas con muebles de madera, creando un espacio cálido y relajante para los huéspedes. Cuenta con hermosos jardines en el segundo nivel, una gran terraza con excelentes vistas de la ciudad y una piscina al aire libre. Los huéspedes también pueden ir a un gimnasio, un restaurante con excelente comida y un desayuno buffet. Con estacionamiento en el lugar y una excelente ubicación, Exe Peregrino es un excelente lugar para alojarse, ya sea que los huéspedes estén terminando el Camino, visitando el hospital o explorando la historia y la cultura de Santiago. Durante mi pasantía en Exe Peregrino, tuve que trabajar con todos estos elementos del hotel de una manera que me dio una visión del mundo de la hospitalidad.

Mi día comenzaba a las 8:00 am. Como pasante, se me exigió que usara un uniforme específico de una blusa blanca, pantalones negros y un blazer negro. También se me exigió que llevara una etiqueta especial con mi nombre que decía que era un "estudiante en prácticas". Si bien creo que el uniforme era importante para mostrar profesionalismo, en mi situación siempre me encontraba con un problema. Es decir, que mi uniforme se veía más "profesional" que los demás, que eran solo una blusa roja, un abrigo gris y pantalones azules. En lugar de un estudiante, muchos

invitados asumieron que yo estaba en administración y me hacían preguntas que no sabría cómo responder en inglés. Sin embargo, esto me enseñó a ser rápido y, a pesar de mi poco conocimiento, haría todo lo posible para ayudar. También me animó a aprender sobre todos los aspectos del hotel para comprender mejor no solo mi propósito, sino también cómo encontrar la respuesta a más problemas. Mis mañanas iban de una de 2 maneras, si había espacio en la recepción, toda la mañana la pasaba revisando a los huéspedes y ayudando a los huéspedes a salir del hotel. Si teníamos demasiados empleados y otros pasantes trabajando, me ofrecía como voluntario para ayudar arriba con la cocina y el desayuno.

Es cierto que mis mañanas en la cocina fueron algunas de las partes más divertidas pero intensas del día. Ayudaría a reabastecer el buffet, limpiaría y restablecería las mesas, y ayudaría a los huéspedes con cualquier cosa que necesitaran, desde encontrar utensilios limpios hasta responder preguntas sobre los ingredientes en español o inglés. Estas mañanas también me dieron la oportunidad de establecer conexiones más fuertes con el personal del comedor, quienes me enseñaron mucho sobre el trabajo en equipo y el ritmo en un entorno de servicio de alimentos. No importa dónde comenzara el día, ya sea en la recepción o en el comedor, aprendí rápidamente la importancia de la flexibilidad, la comunicación y la iniciativa, todas cualidades importantes para cualquiera que busque una carrera en la industria hotelera.

Experiencia en prácticas en Exe Peregrino

Durante mi pasantía en Exe Peregrino Hotel Santiago, trabajé tanto en el área de recepción como en la de comedor, adquiriendo una valiosa experiencia en operaciones hoteleras y servicio al cliente. Mis habilidades bilingües en español e inglés fueron especialmente útiles, ya que con frecuencia ayudaba con la comunicación entre los huéspedes internacionales y el personal local.

En el mostrador de recepción, gestioné los procedimientos típicos de check-in y check-out y ayudé a los huéspedes a organizar el transporte, manejar el equipaje y abordar otras necesidades de alojamiento. Con frecuencia respondí llamadas telefónicas de diferentes personas, como guías turísticos, agentes de viajes, empresas de catering y huéspedes actuales y potenciales. Cuando el vestíbulo estaba tranquilo (generalmente entre las 10 a.m. y las 12 p.m.) Respondí a correos electrónicos sobre disponibilidad de habitaciones e información general del hotel. Cuando aprendí el sistema de gestión de habitaciones del hotel, me encargué de preparar las tarjetas de acceso para los huéspedes que llegaban. Trabajé en estrecha colaboración con otros pasantes y el personal de recepción, desarrollando sólidas habilidades de comunicación y colaboración. Mis responsabilidades también incluían tareas administrativas con la dirección del hotel. Ayudé a organizar documentos financieros como "facturas" y clasifiqué los registros de pago en sus carpetas y cajas apropiadas. De vez en cuando, trabajaba directamente con la gerente general en su oficina, donde ayudaba a actualizar los registros históricos y contribuía a redactar los horarios de los empleados.

Algunos de mis días favoritos los pasé en el comedor, donde el ambiente era más relajado pero la carga de trabajo era intensa. Durante el desayuno, reabastecí el buffet, despejé las mesas, limpié y reabastecí los platos y registré a los invitados. Para los almuerzos grupales programados, ayudé a poner las mesas y preparar el espacio. El hotel organizaba con frecuencia eventos corporativos, como pausas para el café y servicios de aperitivos por la tarde, que requerían la reorganización del mobiliario y la instalación de estaciones de hospitalidad. Bajo la guía de Luis, el gerente del área de comedor, aprendí lo esencial de la hospitalidad desde el lado del servicio de alimentos. Me enseñó a programar los turnos del personal, a poner las mesas correctamente, a relacionarme con los huéspedes de forma profesional y a resolver problemas de forma eficiente. También me

enseñó a usar la máquina de expresso y a preparar una "taza de café español adecuada", una habilidad que me valió el papel no oficial de barista cada vez que el equipo de administración de la planta baja solicitaba un café con leche por la mañana.

Responsabilidades adicionales: mantenimiento y limpieza

A lo largo de mi pasantía, hubo días en los que me asignaron tareas fuera de mis deberes habituales de recepción y comedor. Al principio, concretamente durante el segundo y tercer día, me encargaba de ir a todas las habitaciones del hotel para quitar las pegatinas de códigos QR obsoletas de los escritorios y mini-neveras y sustituirlas por otras nuevas. Estos códigos QR permitieron a los huéspedes pagar rápidamente los artículos de la habitación. Si bien esta tarea parecía simple, terminó haciendo que mi primera semana fuera bastante difícil. Me sentía aislada, desconectada del resto del equipo e insegura sobre mi papel dentro del hotel.

Sin embargo, a medida que comencé a formar relaciones más sólidas con mis compañeros de trabajo, me enteré de que algunas de las mujeres de la recepción habían abogado por mí. Después de enterarse de que me habían asignado una tarea tan solitaria y repetitiva tan temprano en la pasantía, expresaron sus preocupaciones al jefe de administración. Enfatizaron que la tarea iba en contra del propósito educativo de mi pasantía, que estaba destinado a sumergirme en el español y enseñarme más sobre la industria hotelera. Escuchar que me defendieron fue increíblemente alentador y me ayudó a cambiar mi perspectiva sobre el entorno laboral.

Más adelante en la pasantía, me enfrenté a un desafío inesperado que me permitió aplicar las habilidades de resolución de problemas de mi experiencia en ciencias de la computación. Dos huéspedes noruegos regresaron a su habitación después del desayuno, solo para descubrir que su tarjeta de acceso ya no funcionaba. Un problema urgente, ya que tenían que coger un vuelo en

una hora. Cuando se acercaron a la recepción presa del pánico, rápidamente tomé la iniciativa. Usando un teléfono proporcionado por el hotel y una aplicación de diagnóstico, probé el escáner de la cerradura y descubrí que su batería estaba agotada. Luego accedí manualmente al mecanismo de bloqueo y abrí la puerta. Fue un momento de mucha presión, pero me enorgulleció resolver el problema de manera eficiente y profesional.

Punto de aprendizaje 1: La importancia de la resolución de problemas y el trabajo en equipo

Una de las habilidades más valiosas que desarrollé durante mi pasantía fue la resolución de problemas. A lo largo del mes, a menudo tenía que idear soluciones sobre el terreno, a veces temporales, para mantener las operaciones del hotel funcionando sin problemas y garantizar la satisfacción de los huéspedes. En la recepción, los problemas pueden venir de cualquier parte: llaves de habitación rotas, quejas sobre el aire acondicionado, solicitudes de reserva de última hora o incluso equipaje perdido en el aeropuerto. Una situación particularmente memorable ocurrió cuando un gran grupo de turistas de China se hospedaba en el hotel. El guía turístico principal se acercó a mí con una solicitud para una fiesta de cumpleaños sorpresa y un pastel para el patriarca de la familia. Hablaba muy poco inglés y nada de español, y como yo era la única persona del personal que podía comunicarme con ella, me convertí en el punto de contacto. Lo que debería haber sido una solución simple se convirtió en una situación complicada que involucró a mi jefe, a otros empleados del hotel y una serie de llamadas telefónicas aclaratorias. Tuve que interpretar entre el guía turístico y mi jefe, traduciendo entre inglés y español en tiempo real, pidiendo detalles como el tipo de pastel, cuándo debía servirse y si era parte de la comida grupal o un artículo adicional. Fue una experiencia loca, pero gratificante que fortaleció mis habilidades de comunicación y pensamiento crítico bajo presión.

La resolución de problemas era igualmente importante en el comedor, pero a menudo se abordaba de manera más informal. Por ejemplo, al preparar las mesas para las reservas para la cena, algunas de las camareras y yo no pudimos encontrar manteles limpios. Como el restaurante no estaba ocupado en ese momento, improvisamos explorando el baño del sótano en busca de alternativas. Si bien son menos estrictos que la resolución de problemas en la recepción, estos momentos aún requerían colaboración y creatividad para crear una experiencia positiva para los huéspedes.

El trabajo en equipo desempeñó un papel vital en todos los departamentos en los que trabajé, y llegué a apreciar no solo la colaboración dentro de los equipos, sino también entre departamentos y entre roles jerárquicos. Como pasante, tuve la oportunidad única de moverme entre las oficinas de recepción, comedor y gestión de eventos, y rápidamente me di cuenta de lo importante que era para todo el personal del hotel trabajar juntos, independientemente de su cargo. A diferencia de mi experiencia profesional previa en los Estados Unidos, donde los roles de los pasantes estaban definidos de manera más estricta, observé una dinámica más relajada entre los empleados y la gerencia en Exe Peregrino. Todos ayudaron en lo que fue necesario.

Gran parte de mi trabajo diario dependía de quién necesitaba más ayuda. Durante las horas de mayor afluencia de salidas, especialmente con grandes grupos de turistas, el equipo de recepción tenía que funcionar como una máquina bien engrasada. Mientras un recepcionista se encargaba de las transacciones, otro podía gestionar los registros de las habitaciones, y yo ayudaba a los huéspedes o me encargaba de la liquidación de las habitaciones. Si un problema con un huésped requería inglés, por lo general intervenía para ayudar, ya que a menudo me sentía más cómodo con el idioma. Del mismo modo, en la zona de comedor, el trabajo en equipo fue fundamental durante las horas punta del desayuno. Necesitábamos asegurarnos de que hubiera suficientes

mesas limpias disponibles para el flujo constante de invitados, lo que a veces requería que varios de nosotros trabajamos juntos. A menudo también ayudaba a los invitados directamente, respondiendo solicitudes de opciones vegetarianas, vasos de leche caliente o rellenando artículos del buffet, particularmente porque mi uniforme me hacía parecer más "oficial".

Independientemente de la tarea, estaba claro que el trabajo en equipo y la flexibilidad eran el núcleo de mantener el hotel funcionando sin problemas.

Punto de aprendizaje 2: Cultura laboral gallega

Recordando mi experiencia trabajando con los empleados de Exe Peregrino, hubo varias partes de la cultura laboral gallega que me sorprendieron, especialmente en comparación con mis trabajos anteriores en los Estados Unidos. Antes de llegar a España, había escuchado que la gente tiende a mantener el trabajo y la vida personal muy separados. Descubrí que eso era cierto. Una vez finalizada la jornada laboral, los empleados dejaban su trabajo para la mañana siguiente. Pero mientras estaban en el reloj, se tomaban en serio sus roles y se mantenían concentrados, la mayor parte del tiempo. Sin embargo, lo que más me sorprendió fue el gran papel que jugaban la comida y los descansos en la rutina diaria.

Cada dos horas, parecía que alguien estaba bebiendo su segundo café con leche o compartiendo churros. Si estaba trabajando en el turno del desayuno, después de que termináramos de limpiar, nos animaban a tomar un plato de comida nosotros mismos. Nos reuníamos en la cocina y tomábamos un descanso de 10 a 15 minutos antes de comenzar nuestra próxima tarea. Y en los días más lentos, cuando no había eventos programados, a veces llevábamos sillas al otro extremo del comedor, nos sentábamos y hablábamos mientras comíamos. Estos descansos eran con las otras camareras y se sentían muy relajados, a veces demasiado. Recuerdo que un día perdimos la

noción del tiempo mientras charlamos, y nuestro jefe Luis, que dirigía la cena, se acercó a nosotros y me dijo: "Mira, esto es muy gallego. Cuando una persona trabaja, todos los demás se relajan. Entonces cambiamos". Nos reímos y poco a poco volvimos a nuestras tareas. Vi esta dinámica desarrollarse varias veces durante mi pasantía. A veces era yo el que trabajaba mientras otros descansaban, y a veces era al revés.

Los descansos eran claramente una prioridad, y me pareció fascinante lo normalizados y valorados que estaban. Las pausas para fumar también eran comunes, y aunque no fumo (y nunca me sentí presionado a hacerlo), a menudo me unía a mis compañeros de trabajo afuera durante estas pausas. Estos momentos me dieron la oportunidad de hablar de manera informal, practicar mi español y aprender sobre las vidas y perspectivas de las personas que habían crecido en Santiago.

Estas conversaciones relajadas y personales no ocurrieron de inmediato. De hecho, mi primera semana fue muy difícil. A menudo sentía que era torpe o que la gente no me quería allí. Muchos de mis compañeros de trabajo, especialmente los nacidos y criados en Santiago, parecían distantes o reservados. Pero a medida que poco a poco construía relaciones, comencé a ver cuán genuinamente amables y acogedores eran todos. Lo que comenzó como una mañana tranquila entrando al hotel en silencio, finalmente se convirtió en cálidos saludos, bromas compartidas y conversaciones amistosas. Al final del mes, decir adiós se sentía triste, había pasado de sentirme como un extraño a sentirme parte del equipo.

Conclusión

Mis experiencias en Exe Peregrino me dieron una valiosa visión sobre la naturaleza acelerada e impredecible de la industria hotelera y me ayudaron a desarrollar habilidades clave en la

resolución de problemas y la adaptabilidad. Desde ayudar a los huéspedes con problemas inesperados hasta coordinarse a través de las barreras del idioma, aprendí a mantener la calma y pensar sobre la marcha en situaciones de alta presión. Uno de los ejemplos más memorables fue navegar por una solicitud de cumpleaños sorpresa de un grupo de turistas grandes con comunicación limitada en inglés o español. Esto requirió traducción en tiempo real, trabajo en equipo entre departamentos y una comunicación clara a través de las diferencias culturales, habilidades que son esenciales para trabajar en la hospitalidad internacional. Ya sea ayudando en la recepción o resolviendo problemas con el personal del restaurante, aprendí rápidamente que la flexibilidad y el pensamiento rápido son cruciales para mantener a los huéspedes satisfechos y las operaciones funcionando sin problemas.

Además de las habilidades técnicas e interpersonales, obtuve una comprensión profunda de la importancia del trabajo en equipo y la sensibilidad cultural en un entorno hotelero. Al trabajar en los departamentos de recepción y comedor, vi de primera mano lo importante que era la colaboración, no solo con los equipos, sino también entre departamentos y niveles de gestión. Mi tiempo en Galicia también me enseñó el valor de la cultura laboral y la construcción de relaciones personales con los compañeros de trabajo. A través de descansos compartidos, conversaciones informales y observando el equilibrio entre el trabajo y el descanso, experimenté cómo una fuerte dinámica de equipo contribuye a un entorno más acogedor y eficiente tanto para los empleados como para los huéspedes. Estas lecciones me han preparado para prosperar en entornos hoteleros que requieren tanto profesionalismo como calidez, y me han inspirado a buscar roles en los que pueda continuar desarrollando estas fortalezas.

Referencias

“Exe Peregrino.” *Reserve Hotel Exe Peregrino in Santiago de Compostela*, www.eurostarshotels.co.uk/exe-peregrino.html?referer_code=bs2gg13ww&gad_source=1&gclid=0AAAAAD-VyO7VJ6q15K9L84heQJKD4p1h2&gclid=CjwKCAjw-qi_BhBxEiwAkxvbkFQCCva4oClvElcwKQEJsWwTIp-INxUJ-V5FJ8bI5ZbOVuyrt-1bkRoC2TIQAvD_BwE. Accessed 17 Apr. 2025.

“Servizio Galego de Saude - Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela (Sergas).” *Zika*, 1 Dec. 2016, zikaction.org/partners/project-partners/servizio-galego-de-saude-hospital-clinico-universitario-de-santiago-de-compostela-sergas/.