

Hotel Palacio del Carmen, Autograph Collection

Santiago de Compostela, España

(12 de noviembre de 2024 – 12 de diciembre de 2024)

Nicholas Maticka

Anna Grace Araiza

Prof. Daniel García

24 de marzo de 2025

Prácticas en un hotel de cinco estrellas en España: Una perspectiva

Como parte de mi experiencia de estudios en el extranjero en Santiago de Compostela, España, durante el semestre de otoño de 2024, tuve la suerte de participar en unas prácticas de un mes en el Hotel Palacio del Carmen. La experiencia me benefició de muchas maneras, desde aumentar considerablemente mi confianza al hablar español con hablantes nativos (incluso por teléfono), hasta familiarizarme con la cultura laboral española y permitirme utilizar mis habilidades bilingües para contribuir a las actividades del hotel de manera útil y significativa. Mis tareas en el buffet de desayuno y en la recepción me impulsaron a utilizar mis conocimientos de español de maneras nuevas y más complejas, y las relaciones que formé con mis compañeros de trabajo y los huéspedes me enseñaron mucho sobre los matices de la cultura y la vida cotidiana española.

El Hotel Palacio del Carmen tiene una historia muy rica y única. Originalmente, el edificio fue una curtiduría (un sitio o taller donde se curten y trabajan las pieles) del siglo XVIII que a principios del siglo XIX fue convertida en el Convento de la Orden de las Oblatas, una orden religiosa dedicada a ayudar a niñas y mujeres necesitadas. Un siglo después, fue abandonado por las monjas en 1983 y quedó en ruinas. La propiedad fue adquirida por Marriott en 2001 y luego restaurada, renovada y ampliada hasta convertirla en un hotel de lujo, supervisado por los arquitectos José Luis Pereiro y Lorenzo Marqués. El hotel se amplió y modernizó aún más en 2009, y durante mi tiempo trabajando allí, se iniciaron nuevas renovaciones. El hotel es una lujosa fusión de arquitectura histórica y tradicional con características y comodidades modernas. Forma parte de la Autograph Collection de Marriott, una colección global de más de 200 hoteles de lujo de propiedad y gestión independientes, con un gran enfoque en la individualidad y un ambiente y una experiencia distintivos en cada

ubicación. El Hotel Palacio del Carmen ejemplifica perfectamente las características que definen a esta marca, con un enfoque en el lujo y la modernidad, pero también con un ambiente histórico y cultural único. El eslogan de la colección, "Exactly Like Nothing Else", se encapsula a la perfección en el ambiente y el aspecto cuidadosamente contruidos del hotel, que me parecieron diferentes a los de cualquier otro hotel que haya visitado. Además de esta fascinante historia, el hotel de cinco estrellas también cuenta con una gran cantidad de comodidades y características para sus huéspedes, como un acogedor y lujoso AC Lounge, un completo desayuno buffet con muchas opciones locales, hermosos jardines y terrazas, y el exclusivo restaurante El Camelio, con una amplia variedad de cocina tradicional gallega. También cuenta con una piscina cubierta, un gimnasio y amenidades como minibares, televisores de plasma e Internet de alta velocidad en cada una de sus 74 habitaciones. Hay 7 opciones diferentes de habitaciones para que los huéspedes elijan, cada una con una tarifa diferente; Deluxe Twin, Deluxe Queen, Deluxe King, Deluxe King Garden View, Triple Deluxe Room, Junior Suite Cathedral View y Suite Cathedral View.

El jardín es uno de los elementos más destacados, con magníficas vistas de la catedral de Santiago, el árbol Camelio más antiguo de toda la ciudad y 15 gatos que viven en sus terrenos. Además, el hotel cuenta con seis salones de eventos, con casi 6.300 pies cuadrados de espacio para eventos, y el salón más grande tiene capacidad para 300 personas. Uno de estos espacios para eventos únicos y amplios es la impresionante capilla con bóveda de cañón del convento original, que presenta un hermoso mural de mosaico titulado "Anunciación de Nuestra Señora", donde cada año se llevan a cabo docenas de bodas, reuniones de negocios y eventos sociales. El hotel está equipado con un completo personal de restaurante y cocina, además de muebles, equipos y tecnología para satisfacer todas las necesidades de estos eventos especiales.

Mi tiempo como estudiante en prácticas en el hotel fue nada menos que una experiencia increíblemente educativa e inmersiva. Un día típico en el hotel seguiría este horario: llegaría puntualmente a las 9:00 de la mañana y luego trabajaría de 9:00 a 11:00 en la sala de desayunos. Luego, de 11:00 a 11:15, desayunaba y tomaba un café, a veces con uno o dos compañeros de trabajo. Luego, de 11:15 a 14:00, trabajaba en la recepción. De 14:00 a 14:45, comía un delicioso almuerzo (preparado por la cocina del hotel) con mis compañeros de trabajo en la sala de descanso, y de 14:45 a 15:00 terminaba las tareas pendientes y luego salía del hotel a las 15:00. Como se desprende de este horario, dividí mi tiempo entre ayudar en la sala de desayunos por las mañanas y trabajar detrás de la recepción durante el resto de mi turno. En la sala de desayunos, era responsable de saludar y registrar a los clientes a medida que llegaban, además de atender las necesidades de los clientes y ayudar a los camareros con tareas como limpiar y poner las mesas.

Además, se me pidió que preguntara el número de habitación de cada huésped y confirmara su plan de desayuno. Si no hubieran comprado previamente un paquete de desayuno, yo realizaría la transacción y haría los cargos necesarios en su factura o tarjeta de crédito. También desempeñé un papel de asistencia a los camareros, especialmente durante los períodos de mayor actividad o con grupos grandes. Usando mi experiencia previa como camarero en los EE. UU., ayudé a limpiar y poner las mesas de manera rápida y efectiva. También me aseguré que el buffet estuviera adecuadamente abastecido y ayudé a proporcionar más alimentos y bebidas cuando fue necesario. Además, hacía cubiertos y platos que estarían listos para ser llevados a las mesas, y preparaba café y té para los clientes cuando lo solicitaban. Cuando los clientes se acercaron a mí con alguna pregunta o inquietud, hice todo lo posible para abordarlas o los dirigí a mis compañeros de trabajo para que los ayudaran.

En la recepción me asignaron una amplia variedad de tareas y responsabilidades. Saludé a los clientes que entraban y salían del hotel, ayudé con los repartos, hice las llaves de las habitaciones, contesté el teléfono, ayudé con los check-ins y check-outs, respondí a las preguntas de los clientes, ingresé los datos del cliente al sistema y ayudé a mis compañeros y a los clientes. Me volví muy competente en el uso de los sistemas de MARSHA (Marriott's Automated Reservation System for Hotel Accommodations) y Oracle para hacer reservas, registrar huéspedes y crear llaves de habitación. Como parte del proceso de check-in, fui responsable de ingresar los datos personales que se encuentran en el DNI (si era de España) o pasaporte (si era de cualquier otro país) de cada huésped, lo cual aprendí que era un proceso obligatorio para todos los hoteles en España. Conversé con mis compañeros de trabajo sobre una variedad de temas, incluidas preguntas sobre el hotel, preguntas sobre el trabajo y conversaciones informales que involucraban una variedad de temas. Aprendí mucho sobre el estilo de vida gallego, incluidas las comidas típicas, los restaurantes y lugares favoritos para visitar y la perspectiva gallega en general.

También conversé constantemente con los clientes, ya sea preguntándoles sobre su día, respondiendo preguntas para las que tenía respuestas o ayudándolos a registrarse. Noté que mis compañeros de trabajo usaban constantemente la forma formal "usted" al interactuar con los clientes, así que lo tomé en cuenta y recordé usar esa conjugación al conversar con ellos. Fue una gran práctica para mí, ya que rara vez había usado la forma "usted" en el pasado, y este uso me ayudó a volverme mucho más natural y predominante en mi discurso cuando era necesario. Contestar llamadas a la recepción fue un desafío, ya que a menudo me resultaba difícil entender a la otra persona sin poder verla hablar. Sin embargo, me acostumbré rápidamente a la tarea y

mejoré enormemente mis habilidades de escucha y comprensión a través de estas llamadas. Tenía la responsabilidad de responder las preguntas de los huéspedes y transferir llamadas a otros departamentos dentro del hotel, y estas interacciones ayudaron a mejorar mi confianza al comunicarme por teléfono en español.

Otra tarea que me asignaron fue durante un gran evento, una fiesta de jubilación del director de una empresa local. Fue un evento bastante grande, con la asistencia de cerca de 100 personas, y la tarea de mi compañero de trabajo y yo era ayudar a los asistentes a aparcar sus coches. Esta tarea resultó ser más difícil de lo esperado, ya que el pequeño número de plazas de aparcamiento y el pequeño garaje del hotel no podían proporcionar un aparcamiento adecuado para un número tan grande de huéspedes. Trabajé afuera durante más de 2 horas, guiando a los huéspedes a los lugares de estacionamiento disponibles, ayudándolos a aparcar y, finalmente, guiándolos a un estacionamiento adicional más alejado del hotel. Realizar esta tarea junto a un compañero de trabajo me permitió trabajar efectivamente en equipo para completar una tarea complicada, todo mientras me comunicaba exclusivamente en español con los asistentes. Aunque la experiencia fue estresante y angustiada, sentí un gran orgullo después de ayudar a completarla de manera eficiente y ordenada, y creo que los invitados y mis compañeros de trabajo también lo agradecieron.

A través de las prácticas, también estuve expuesto a muchas características definitorias de la cultura laboral española. Observé que el hotel seguía un estilo de gestión tradicional, en el que cada empleado reportaba al director, él era responsable de casi todas las decisiones importantes y tenía presencia en todos los departamentos. Fue portavoz del hotel, así como punto de contacto para eventos y grupos grandes, un papel que me sorprendió que asumiera por completo. También estuvo a cargo de coordinar eventos y garantizar la disponibilidad de salones de eventos y

cualquier equipo necesario. También me impresionó mucho el sentido general de organización y atención al detalle de cada miembro del personal. Cada individuo hizo todo lo posible para garantizar la mejor experiencia para cada cliente y trabajó en armonía entre sí para realizar las tareas de manera oportuna y ordenada. Además, me presentaron el estilo familiar de ambiente de trabajo que tanto prevalece en las empresas españolas. El personal se sentía como una gran familia, con mucha camaradería y un ambiente informal y relajado. El equilibrio entre la sólida ética de trabajo y la atención al detalle en un ambiente de trabajo tan relajado fue algo que me sorprendió e impresionó.

Este sentido de comunidad se podía encontrar en todo momento, pero una parte del día en particular lo ejemplificó mejor. Durante el almuerzo, los empleados se reunieron en la sala de descanso y se aseguraron de comentar “¡Que aproveche!” o “¡Buen provecho!” cada vez que entraban o salían de la sala. Luego hablaron, rieron y bromearon durante los 30 a 45 minutos completos, sin usar sus teléfonos ni sentarse en silencio. Aprecié mucho esta atmósfera alegre y comunitaria, y contrastaba marcadamente con mis experiencias de trabajo en los Estados Unidos.

Otro aspecto que noté fue que la gran mayoría de los empleados habían estado trabajando allí durante muchos años, y algunos habían estado allí desde que se abrió el hotel. Esto era bastante diferente de las rápidas tasas de rotación y los constantes cambios de trabajo que a menudo se encuentran en muchas empresas estadounidenses, incluidos los hoteles. El hecho de que muchos de los empleados hubieran estado allí durante tanto tiempo hizo evidente que realmente disfrutaban de su trabajo y de la dirección del hotel, y este empleo a largo plazo también ayudó a fomentar el ambiente familiar, ya que muchos de ellos se conocían desde hacía años. Además, todos los empleados fueron muy cálidos y acogedores conmigo. Siempre sintieron curiosidad por mi vida y mis perspectivas como estadounidense, y yo respondí a

cambio con un nivel similar de curiosidad. También fueron siempre muy rápidos para responder a mis muchas preguntas o inquietudes, y fueron increíblemente serviciales y comprensivos en cualquier situación. Al final de la pasantía, estaba haciendo bromas con mis compañeros de trabajo y sentí que había establecido relaciones significativas con muchos empleados en solo un mes. Realmente me sentí parte del personal y parte del equipo y me sorprendió, como alguien externo, la facilidad con la que me habían acogido en el negocio y me habían hecho sentir como en casa. Formé una amistad con un compañero de trabajo en particular, que tenía la misma edad, había estudiado en el Reino Unido y hablaba bastante bien inglés, pero quería mejorar sus habilidades. Nuestra relación fue mutuamente beneficiosa, ya que yo lo ayudé a practicar su inglés y él me ayudó a mejorar mis habilidades en español.

Aunque la mayoría de mis interacciones fueron con hispanohablantes, el número relativamente grande de huéspedes norteamericanos, británicos y australianos del hotel significó que a menudo yo sirviera de puente importante entre los empleados, en su mayoría hispanohablantes, y estos huéspedes de habla inglesa. Esto me brindó una oportunidad única de utilizar mis habilidades de traducción y mi conocimiento de ambos idiomas para brindar una experiencia agradable a estos invitados y evitar posibles confusiones y problemas de comunicación por parte de cualquiera de las partes.

Uno de los momentos más memorables de este tipo de interacción ocurrió cuando uno de mis compañeros de trabajo estaba preocupado por registrar a otro huésped y noté que otro huésped esperaba en la fila durante un período prolongado. Se me acercó con una pregunta en un español chapurreado e inmediatamente la identifiqué como una compatriota estadounidense. Le pregunté en qué necesitaba ayuda en inglés y pude ver que estaba visiblemente aliviada. Me dijo que quería hacer una reserva para cenar en un restaurante cercano, pero que no estaba segura de

cómo hacerlo. Le pregunté el nombre del restaurante y luego utilicé el teléfono del hotel para llamar directamente al restaurante. Luego procedí a realizar la reserva por teléfono completamente en español, confirmé los detalles y luego le transmití la información en inglés. Mis habilidades bilingües fueron de gran ayuda en esta situación y estaba claro que el cliente estaba increíblemente agradecido por la ayuda y la comunicación clara. Me sentí muy orgulloso de este pequeño logro y reconocí que demostraba la importancia de la comunicación bilingüe en situaciones como estas, especialmente en un entorno de servicio al cliente.

Otro ejemplo del uso de estas habilidades particulares fue durante una interacción entre mi compañero de trabajo y un cliente de China. Ninguna de las dos partes hablaba inglés con mucha fluidez, por lo que había una clara barrera de comunicación entre ellos y el huésped tenía dificultades para entender completamente a mi compañero de trabajo. Al darme cuenta de esto, le pedí a mi compañero de trabajo que repitiera el mensaje que intentaban transmitir en español, que luego se lo transmití al invitado, lenta y claramente, en inglés. A través de esto, pude ayudar a mi compañero de trabajo a comunicar de manera efectiva lo que quería decir, y tanto el invitado como mi compañero de trabajo se mostraron extremadamente agradecidos y terminaron la interacción sintiéndose satisfechos y mejor comprendidos. Servir como vínculo entre hispanohablantes e ingleses fue un desafío emocionante que me animó a utilizar mis conocimientos bilingües de nuevas maneras, teniendo que traducir y cambiar rápidamente entre los dos idiomas. Fue increíblemente gratificante y me permitió contribuir en el hotel de una manera única y especializada.