

# TRABAJO FINAL DE CARRERA PRÁCTICAS EXTERNAS (Modalidad B)

# 7 — ISLAS — HOTEL

ALUMNA: MONTERO ERIKA GRACIELA - 78311/6  
[monteroerikagraciela@gmail.com](mailto:monteroerikagraciela@gmail.com)

SUPERVISORA DE PRÁCTICA: SOBRINO GARCIA ROSA  
[rosa@7islashotel.com](mailto:rosa@7islashotel.com)

RESPONSABLE DE LA COORDINACIÓN ACADÉMICA: LIC. LUCIANA RENZELLA  
[luciana.renzella@econo.unlp.edu.ar](mailto:luciana.renzella@econo.unlp.edu.ar)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO  
LA PLATA - MARZO 2024

## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivos</b>	<b>6</b>
2.1 Objetivo general	6
2.2 Objetivos de reflexión de la práctica	6
2.3 Objetivos de aprendizaje	6
<b>3. Procesos y procedimientos para llevar a cabo la práctica profesional y su análisis</b>	<b>7</b>
3.1 Delimitaciones de la práctica	7
<b>4. Descripción del espacio de práctica</b>	<b>8</b>
4.1 Reseña Histórica	8
4.2 Descripción del hotel	9
4.2.1 Habitaciones	10
4.2.2 Servicios adicionales	11
4.2.3 Políticas de gestión sostenible	12
4.3 Diagnóstico de la estructura organizacional	13
4.4 Descripción de departamentos	16
<b>5. Descripción del cargo</b>	<b>19</b>
5.1 Descripción de actividades del recepcionista	21
<b>6. Desarrollo de conocimientos aplicados y análisis crítico</b>	<b>25</b>
<b>7. Reflexiones</b>	<b>32</b>
<b>8. Recomendaciones</b>	<b>34</b>
<b>9. Bibliografía</b>	<b>36</b>
9.1 Textos académicos	36
9.2 Páginas online visitadas	37
<b>10. Anexos</b>	<b>38</b>

## Resumen

El presente Trabajo Final de Carrera (TFC) de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) analizará la experiencia de la práctica profesional, como recepcionista, en el Hotel 7 Islas ubicado en Madrid, España. Este trabajo busca examinar la incidencia de la práctica en la formación profesional, explorando las interacciones entre la teoría académica y el aprendizaje experiencial en el ámbito del turismo, considerando que la formación profesional en turismo requiere un equilibrio entre la teoría y la práctica para asegurar la preparación integral de los futuros profesionales. Las prácticas profesionales en empresas del sector turístico son una herramienta invaluable para complementar la formación académica y acercar a los estudiantes a la realidad del mercado laboral. Se evaluaron conocimientos académicos adquiridos en la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, el desarrollo de habilidades prácticas durante la PPS, las dificultades encontradas y los beneficios obtenidos durante la misma. Esto último, permitió comprender el funcionamiento del sector hotelero desde adentro e identificar los desafíos y oportunidades del mercado laboral. El presente trabajo se enfoca no solo en adquirir experiencia en las principales áreas de gestión y operación de un hotel, sino también poner a prueba los conocimientos adquiridos en la carrera para desarrollarse profesionalmente en el ámbito del sector turístico.

Palabras clave: Hotel, recepción, departamento, organización, recursos humanos

# 1. Introducción

El espacio de práctica del presente Trabajo Final de Carrera (TFC) de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) tuvo lugar en el Hotel 7 Islas, estratégicamente localizado en la Calle de Valverde N° 14, en el corazón de la ciudad de Madrid, España. Se encuentra ubicado en el barrio llamado Malasaña a metros de la avenida Gran Vía, del famoso edificio de telefónica y a metros de otros barrios famosos y zonas comerciales.

El Trabajo Final de Práctica consistió en realizar un estudio sobre el puesto de trabajo de recepcionista de hotel y su relación con las asignaturas de la carrera de Licenciatura en Turismo, el cual se basó en un análisis documental de experiencia personal.

En primera medida, se presentó el espacio donde se realizó la práctica laboral, la reseña histórica del establecimiento y su descripción, detallando habitaciones y servicios ofrecidos en el hotel. A continuación se llevó a cabo el diagnóstico de la estructura organizacional para continuar con la descripción de los departamentos que lo integran y la descripción del puesto desempeñado. También se detallaron las actividades del departamento de recepción como las de los demás departamentos que componen el hotel y su relación entre sí. Por otro lado, se relacionaron las asignaturas de la Licenciatura en Turismo pertinentes al trabajo práctico y aquellas aplicables al puesto llevado a cabo. En función a lo anterior, se detallaron las reflexiones que aportó la práctica laboral.

Específicamente, el trabajo abordó los siguientes aspectos relacionados con algunas asignaturas que componen el plan de estudios de la carrera Licenciatura en Turismo:

- **ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS:** análisis de la estructura organizativa del hotel, y de los procesos y procedimientos relacionados con el puesto de recepcionista.
- **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TURISMO:** análisis de gestión de recursos humanos en el sector turístico, de las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el puesto de recepcionista, y de las políticas de formación y desarrollo del personal del hotel.
- **INGLES Y PORTUGUES:** análisis de la aplicación de las lenguas extranjeras en el sector hotelero del mercado europeo en Madrid, España.

A partir de este estudio de práctica laboral se buscó responder a interrogantes como; ¿Cuáles son las competencias y habilidades más importantes para un recepcionista?, ¿Cómo se relacionan las competencias y habilidades adquiridas en el trabajo como recepcionista con los contenidos de las materias de la carrera de turismo?, ¿Qué aportes puede hacer la formación en turismo para mejorar el desempeño de los recepcionistas?.

El presente trabajo se enfocó no sólo en adquirir experiencia en las principales áreas de gestión y operación de un hotel, sino también poner a prueba los conocimientos adquiridos en la carrera para desarrollarse profesionalmente en el ámbito del sector turístico. Además, permitió desarrollar las habilidades de comunicación y atención al cliente que son fundamentales en este sector. Este análisis documental permitió identificar los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto de trabajo.

Cabe mencionar que el sector hotelero tiene como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes. Debido a esto el personal de recepción que conforma el hotel de este tipo de características debe estar pendiente de todas las reglas y funciones de los departamentos que lo integran, aspecto que es importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitar el hotel y repetir la experiencia.

Por último, como resultado de la recopilación de información, conocimientos previos y experiencia se propusieron recomendaciones tanto para el Plan de Estudios de la carrera como para la organización. Se espera que estas recomendaciones permitan mejorar la formación de los estudiantes de Licenciatura en Turismo y adquirir una visión global del puesto de trabajo de recepcionista de hotel. El trabajo final de práctica cumple el rol de representar una oportunidad para que los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la UNLP apliquen sus conocimientos en un contexto real y así mismo, permiten que estos desarrollen habilidades importantes, como la capacidad de análisis, la resolución de problemas y la comunicación.

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

- Sugerir recomendaciones de mejoras en el Hotel 7 Islas localizado en Madrid, España como así también en la carrera, a partir de la PPS realizada desde noviembre de 2023 hasta abril de 2024.

### 2.2 Objetivos de reflexión de la práctica

- Identificar las competencias y habilidades profesionales que se requieren para el puesto de recepcionista de hotel.
- Reflexionar sobre la capacidad para comunicarse y colaborar eficazmente con compañeros y clientes, identificando aspectos de mejora para fortalecer las habilidades interpersonales.
- Evaluar la aplicación de conocimientos teóricos adquiridos en la formación académica en situaciones prácticas específicas.

### 2.3 Objetivos de aprendizaje

- Proponer estrategias para mejorar la preparación para desempeñar el puesto de recepcionista de hotel.
- Adquirir competencia en el uso de Mercury (software de hotelería) mediante la práctica regular.
- Profundización en conceptos teóricos específicos.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión.

### 3. Procesos y procedimientos para llevar a cabo la práctica profesional y su análisis

Para alcanzar los objetivos del presente trabajo se aplicaron técnicas y herramientas teórico-conceptuales generales, como el análisis y revisión de bibliografía referida a textos académicos específicos, informes, libros y publicaciones vinculados a los conceptos y asignaturas específicas en relación al espacio y al puesto desempeñado en la práctica.

Por otro lado, como el presente trabajo se basó en un análisis documental de una experiencia personal se llevó a cabo una evaluación y descripción cualitativa adecuada a lo aprendido durante la práctica.

También se realizó una revisión de las principales asignaturas de la carrera de Licenciatura en Turismo que se vinculan directamente al sector y espacio donde se desarrolló la práctica y de las cuales se consideraron relevantes para el análisis del puesto de trabajo desempeñado.

Por último, se describieron los resultados de la práctica y se procedió a un análisis comparativo para establecer las relaciones entre el puesto de trabajo de recepcionista de hotel y lo aprendido académicamente en las asignaturas de la carrera.

#### 3.1 Delimitaciones de la práctica

##### *Delimitación Temática*

Descripción de la experiencia práctica como recepcionista de hotel en el sector turístico de Madrid.

##### *Delimitación Organizacional*

La práctica se desarrolló en la organización llamada Isla Madrid S.L. La tutora del trabajo final fue la Supervisora de Administración del hotel, Rosa Sobrino García.

##### *Delimitación Geográfica*

La propuesta se presentó en el Hotel 7 Islas de Madrid, el cual se encuentra ubicado en la Calle de Valverde, 14.

##### *Delimitación Temporal*

Se llevó a cabo desde noviembre del 2023 hasta abril del 2024 (de al menos 120 horas en total, y en un lapso no mayor a 6 meses).

## 4. Descripción del espacio de práctica

El espacio de práctica para el corriente Trabajo Final de Carrera (TFC) de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) fue llevado a cabo en el Hotel 7 Islas, estratégicamente localizado en la Calle de Valverde N° 14, en el corazón de la ciudad de Madrid, España<sup>1</sup>. Se encuentra ubicado en el barrio llamado Malasaña a metros de la avenida Gran Vía, del famoso edificio de telefónica y metros de otros barrios famosos y zonas comerciales.

La práctica se llevó a cabo en el departamento de recepción del hotel y el puesto a desempeñado fue el de recepcionista. El departamento de recepción es responsable de la gestión de las reservas de habitaciones y servicios del hotel, así como la gestión de la llegada y salidas de los huéspedes.

Las actividades que realiza un recepcionista en el hotel pueden variar de acuerdo al turno de trabajo que esté cubriendo. Dentro de las principales actividades que se realizan en el departamento de recepción son las siguientes:

- Registro de entrada y salida de huéspedes.
- Gestión administrativa, evaluación y seguimiento de reservas.
- Control de disponibilidad y asignación de habitaciones.
- Gestión de cobros y elaboración de facturación.
- Atención y asistencia de huéspedes.
- Gestión de incidencias.

### 4.1 Reseña Histórica

El hotel 7 Islas fue comprado por el empresario Juan Rosa en el año 2002. Este hotel pertenece al grupo empresarial llamado Grupo Rosa procedente de Lanzarote, el cual posee varias empresas de diversos rubros, dentro de ellos, alojamientos turísticos. La idea del Sr. Rosa, hace más de 20 años, era que los residentes de Canarias se sintieran como en casa durante su estancia en la ciudad de Madrid, es por ello que abrió las puertas de un hotel independiente y familiar cuyo nombre hace referencia a las 7 islas que integran el archipiélago Canarias ubicado en el océano atlántico debido a que su dueño fundador era oriundo de dicho conjunto de islas. En sus comienzos cada planta del hotel tenía el nombre de una isla del archipiélago Canario, y cada habitación tenía una referencia a un municipio de la isla, lo que creaba un ambiente muy acogedor y cercano a las islas.

El Hotel 7 Islas, categorizado como 4 estrellas, es uno de los pocos hoteles gestionados por las mujeres de la familia fundadora, arraigado en la cultura y la comunidad, con un enfoque sostenible. Se encuentra ubicado en el barrio de Malasaña de Madrid, junto a la famosa avenida Gran Vía, a escasos metros del casco histórico-monumental, así como de la mejor zona comercial de la ciudad. Su privilegiada ubicación, hace del hotel el punto de partida ideal para organizar visitas a las zonas de interés turístico de la ciudad: museos como el Prado, Reina Sofía, Thyssen-Bornemisza, Plaza Mayor, Puerta del Sol, Palacio Real, entre otros atractivos turísticos y sitios de restauración que rodean la zona.

---

<sup>1</sup> Ver anexo N° 1

En el año 2012 tres nietas del lanzaroteño en colaboración con el estudio de interiorismo y diseño Kikekeller, remodelaron íntegramente el hotel en un espacio que combina relajación, arte, diseño y gastronomía. Esta remodelación incluyó el cambio de la estética en todos sus espacios comunes y las habitaciones y por último la incorporación del gimnasio. También se realizó el *rebranding* que implicó modificar varios elementos que identifican al hotel, con el objetivo de mejorar su posicionamiento. En la actualidad, sigue siendo uno de los hoteles en Madrid que todavía se regenta por la familia que lo construyó.

*Figura 2*  
*Logo 7 Islas Hotel*



Fuente: Isla Madrid S.L.

## 4.2 Descripción del hotel

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios (Ferrando, 2012). El hotel 7 Islas es un hotel familiar de 4 estrellas. El hotel está caracterizado por tener un estilo boutique, se encuentra dirigido a un público turístico de negocios y familia. Como se mencionó anteriormente, la firma Kikekeller<sup>2</sup> fue la encargada de su rediseño, tanto de las habitaciones como de los espacios comunes. En total tiene 79 habitaciones, 27 de categoría *Easy*, 49 de categoría *Deluxe* y 3 *Áticos*<sup>3</sup>; un restaurante y bar, gimnasio, galería de arte con exposiciones itinerantes y un salón para eventos. Actualmente el hotel cuenta con distintos espacios para eventos y propuesta gastronómica que caracteriza la zona mediterránea y el barrio de Malasaña donde se encuentra ubicado; dentro de ellos se encuentra la Sala Timanfaya, el Lobby, la Sala Lanzarote, 7 Kitchen & Bar, Áticos con terrazas y la azotea<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> [KIKEKELER DESING](#)

<sup>3</sup> Ver anexo N° 2

<sup>4</sup> Ver anexo N° 3

#### 4.2.1 Habitaciones<sup>5</sup>

##### *Ático o Penthouse*

Habitaciones de 31 m<sup>2</sup> que se encuentran ubicadas en la última planta del hotel y cuentan con una terraza privada con vistas únicas a Madrid. Las camas están disponibles en tamaño king o dos camas individuales. Las terrazas cuentan con hamacas y en las habitaciones se pueden encontrar kits de yoga. El baño cuenta con amenidades de la marca natural Malin + Goetz<sup>6</sup>.

Características:

- Equipo de yoga
- Albornoz y pantuflas 7 Islas
- Hervidor de agua en la habitación y selección de té de cortesía
- Menú del servicio de habitaciones de 11.00 a 22.30 horas
- Caja fuerte
- Televisión LCD
- Minibar gourmet
- Escritorio de trabajo
- Servicio de lavandería
- Complementos de baño de la marca natural Malin + Goetz
- Secador de pelo
- Wi-Fi gratis

##### *Deluxe*

Habitaciones de 23 m<sup>2</sup>. Las camas están disponibles en tamaño king, queen size y dos camas individuales. Los baños tienen amenidades de la marca natural con sede en Nueva York Malin + Goetz.

Características:

- Albornoz 7 Islas
- Hervidor de agua en la habitación y selección de té de cortesía
- Menú del servicio de habitaciones de 11.00 a 22.30 horas
- Caja fuerte
- Televisión LCD
- Minibar gourmet
- Escritorio de trabajo
- Servicio de lavandería

---

<sup>5</sup> Ver anexo N° 4

<sup>6</sup> [MALIN+GOETZ](#)

- Complementos de baño de la marca natural Malin + Goetz
- Secador de pelo
- Wi-Fi gratis

### *Easy*

Habitaciones de 17 m2 con camas tamaño queen o dos camas individuales. Los baños tienen amenidades de la marca natural con sede en Nueva York Malin + Goetz.

#### Características:

- Albornoz 7 Islas
- Hervidor de agua en la habitación y selección de té de cortesía
- Menú del servicio de habitaciones de 11.00 a 22.30 horas
- Caja fuerte
- televisión LCD
- Minibar Gourmet
- Servicio de lavandería
- Complementos de baño de la marca natural Malin + Goetz
- Secador de pelo
- Wi-Fi gratis

## 4.2.2 Servicios adicionales

### *Sala Timanfaya*

Es una amplia y contemporánea sala de reuniones de 108 m2 con múltiples posibilidades de montaje e iluminación; con capacidad máxima de 100 personas. Ideal para reuniones, presentaciones, actividades de team building, castings, formaciones, talleres, eventos en formato privado. Dispone de equipo audiovisual, megafonía y conexión wifi a disposición del cliente<sup>7</sup>.

### *Azotea y Áticos*

Los 3 Áticos del hotel cuentan con terrazas individuales y privadas que tienen la posibilidad de comunicarse entre ellas con una capacidad máxima entre 25 a 50 personas. Es un espacio para eventos especiales, al igual que la azotea del hotel que se ubica en la última planta del edificio destinada especialmente a producciones audiovisuales o sesiones fotográficas.

### *Lobby*

Es un espacio abierto al estilo neoyorquino o berlinés y es el escenario ideal para eventos sociales abiertos como exposiciones, recepciones, charlas, presentaciones de libros, conciertos o cócteles, cuenta con 85 m2 con una capacidad de 60 personas. Presidido por una chimenea industrial.

---

<sup>7</sup> Ver anexo N°5

### *Sala Lanzarote*

Este espacio cuenta con variedad de posibilidades de montaje e iluminación y está especialmente diseñado para eventos gastronómicos y celebraciones privadas de 134 m<sup>2</sup> y capacidad de 50 personas, caracterizado por tener acceso directo desde el patio.

### *7 Kitchen & Bar*

El restaurante es el espacio gastronómico del hotel que se encuentra integrado al Lobby con una dimensión de 50 m<sup>2</sup> y capacidad de 32 comensales. Es un espacio diseñado para desayunos, almuerzos, cenas y cócteles. Se destaca por su barra iluminada que exhibe los destilados de 7 Craft Drinks de elaboración artesanal. Se encuentra a disposición tanto de huéspedes como visitantes. Es un espacio perfecto para eventos gastronómicos, catas o workshops y otras celebraciones al poder configurar las mesas según las necesidades.

### *Gimnasio*

Servicio de reciente incorporación, es un espacio íntimo y sereno. Abierto 24 horas del día y equipado con la vanguardia de la tecnología Technogym (máquina elíptica, cinta de correr, bicicleta y pesas de hasta 20 kg) y kit completo de yoga.

### *Hotel Pet Friendly*

“La felicidad sólo es real cuando se comparte”, slogan que justifica que el hotel tenga el servicio Pet Friendly para que los huéspedes puedan optar por la opción de alojarse con sus mascotas. Hay a disposición para esta modalidad las habitaciones deluxe y áticos que disponen de su propia cama y comedero/bebedero.

### *71 Art & Gallery*

Es una galería de arte distribuida en el hall de entrada, en el lobby del hotel y se extiende hasta la recepción, patio y 7 Kitchen & Bar. Se exhiben las exposiciones de artistas nacionales o internacionales y tanto huéspedes como el público local pueden visitarla. Cada tres meses un artista emergente es invitado a exponer su trabajo.

## 4.2.3 Políticas de gestión sostenible

Pese a que en el desarrollo del trabajo se mencionan prácticas sostenibles implementadas por la administración del hotel, a continuación se enumeran las políticas más relevantes. Cabe destacar que se trata de un hotel pequeño y familiar, que se esfuerza por incorporar medidas sostenibles para mantener su calidad.

### *Reciclaje*

- Reutilización de hojas de papel y reciclaje de cartón.
- Promoción de la impresión mínima de papel.

### *Eficiencia Energética y Recursos*

- Recarga de pilas en lugar de usar desechables.

- Concientización sobre el uso responsable del agua y la limpieza eficiente de toallas en las habitaciones.

#### *Accesibilidad*

- Una habitación se encuentra adaptada para personas con movilidad reducida.

#### *Experiencia del Huésped/Cliente*

- Se realizan tragos de autor con bebidas maceradas en el bar de *7 Kitchen & Bar*.
- Exposiciones de arte de artistas emergentes, principalmente españoles.

#### *Apoyo a la Producción Local*

- Productos del minibar provenientes de empresas nacionales para promover la producción local.

Estas prácticas no solo buscan reducir el impacto ambiental, sino también fomentar una actividad turística más sostenible y responsable. En relación con este esfuerzo, es pertinente mencionar el seminario cursado en 2017 titulado "*Caminos posibles para alcanzar la sustentabilidad de la actividad turística*" que proporcionó valiosos conocimientos. Así, estos ayudan a entender mejor cómo las acciones puntuales pueden influir en la sostenibilidad de la actividad turística, y cómo integrar estas prácticas de manera efectiva en la operación diaria del hotel. La combinación de estas políticas demuestran el compromiso con la creación de una experiencia turística que respete y preserve el entorno natural y social.

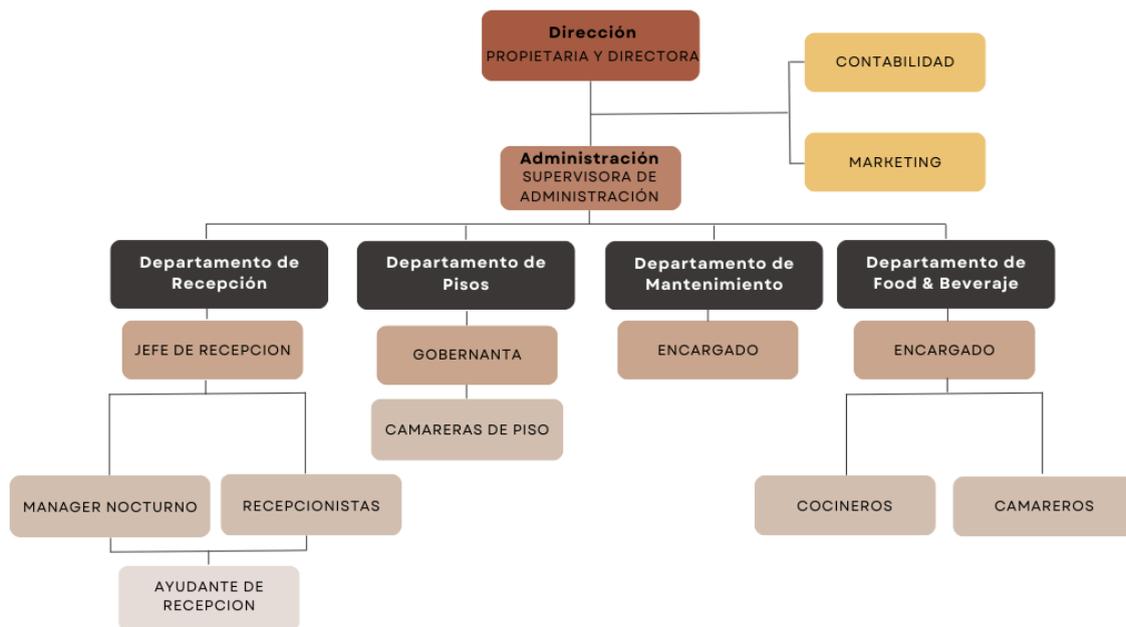
### 4.3 Diagnóstico de la estructura organizacional

Para que un hotel pueda cumplir con las metas establecidas debe de contar con una buena estructura organizacional. La misma se debe representar en un organigrama, el cual indique los departamentos que tiene el hotel. La estructura organizacional del hotel está representada de manera integral, el siguiente organigrama representa toda la estructura de la organización donde relacionan la jerarquía entre los departamentos así como también la dependencia que existe entre ellos. Es importante saber que el tipo de departamento y subclasificaciones depende del tamaño de cada hotel y de la persona a cargo de dirigir las funciones del mismo, en este caso la directora.

Figura 3

Presentación del organigrama de la organización Isla Madrid S.L.

## ORGANIGRAMA 7 ISLAS HOTEL



Fuente: Elaboración propia extraída de Isla Madrid S.L.

Como se puede observar en el organigrama expuesto en la figura 3, esta organización carece o no dispone de determinadas áreas observadas en organizaciones de una mayor escala o características como lo son los hoteles 5 estrellas o pertenecientes a cadenas hoteleras. Es por ello que contrata servicios externos como el de contabilidad y marketing; y distribuye las responsabilidades entre las áreas existentes.

Uno de los departamentos que no dispone el hotel es el comercial en el cual destinar tareas para poder establecer objetivos de crecimiento del alojamiento turístico, contacto con tour operadores, agencias de viajes y OTAs, promoción del alojamiento turístico y tarifas; actualmente estas decisiones las toma la directora. Otra ausencia que se puede destacar es el departamento de reservas, por lo que las actividades que integran esta área las realizan los recepcionistas, encargados de la gestión de reservas individuales y/o grupales. Otra área fundamental para el buen desarrollo de las actividades en cada departamento y en su conjunto es el área de recursos humanos. La Gestión de Recursos Humanos incluye todas las decisiones y acciones directivas que afectan la naturaleza de las relaciones entre la organización y sus empleados (Acosta et al., 2002).

Al momento de realizar este informe el hotel cuenta con 37 empleados, los cuales se distribuyen en cuatro departamentos para desempeñar su labor; dentro de ellos se encuentran el departamento de recepción, el departamento de pisos, el departamento de *food and*

*beverage* (desayuno, bar y restaurante) y por último el departamento de mantenimiento. Por otro lado, se encuentran áreas unipersonales como administración y dirección.

Todos los empleados del hotel se encuentran contratados bajo lo establecido por el Convenio Colectivo del Sector de Hospedaje de la Comunidad de Madrid, es un acuerdo entre las empresas y los sindicatos del sector, que regula las condiciones laborales de los trabajadores de los establecimientos de hospedaje de la región.

El convenio establece las siguientes condiciones laborales:

- Salario base y complementos salariales
- Jornada laboral
- Descansos y vacaciones
- Derechos sindicales
- Prevención de riesgos laborales

Dicho convenio tiene una vigencia de 4 años, desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2024. El mismo es un documento importante a tener en cuenta, ya que regula las condiciones laborales de los trabajadores del sector turístico, que son un factor clave en la competitividad de la industria turística.

- Salarios: El convenio establece un salario base y complementos salariales para cada grupo profesional. Los salarios están sujetos a revisiones salariales periódicas.
- Jornada laboral: La jornada laboral máxima es de 40 horas semanales. Los trabajadores tienen derecho a un descanso semanal de 24 horas ininterrumpidas.
- Vacaciones: Los trabajadores tienen derecho a un periodo de vacaciones anuales retribuidas de 30 días naturales.
- Derechos sindicales: Los trabajadores tienen derecho a formar parte de un sindicato y a participar en sus actividades.
- Prevención de riesgos laborales: El convenio establece medidas de prevención de riesgos laborales para proteger la salud y seguridad de los trabajadores.

Este Convenio Colectivo brinda oportunidades de mejora en las condiciones laborales de los trabajadores del sector turístico. Estas mejoras pueden contribuir a mejorar la competitividad de la industria turística y a atraer y retener talento.

En cuanto a la Cultura Organizacional se destaca la tipificación de características propias de las empresas. Se entiende como Cultura Organizacional la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Interviene una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales (Schein, 1988).

El hotel promueve un ambiente de trabajo formal pero distendido, creando un clima laboral donde los empleados se sientan cómodos y a gusto. Esto se refleja en la ausencia de una vestimenta formal estricta, la flexibilidad horaria y el trato cordial entre compañeros. Se busca crear un ambiente cálido y acogedor para los empleados, donde se sientan valorados y parte de una gran familia. La cultura organizacional del hotel genera un ambiente de trabajo positivo y motivador, donde los empleados se sienten valorados. Esto se traduce en una mayor productividad, compromiso y satisfacción laboral. Un ejemplo para lograr esto es un brindis a

final de año donde se realizan premios a mejor compañero, mejor empleado, sorteos y votaciones entre los empleados.

Por otro lado, la cultura organizacional del hotel se refleja en un servicio al cliente más personalizado, cercano y amigable. Los empleados se sienten más cómodos para interactuar con los huéspedes y ofrecerles una experiencia memorable porque se encuentra permitido. A través del ambiente cálido y acogedor del hotel, junto con el servicio personalizado, contribuye a la fidelización de los clientes, quienes se sienten a gusto y valorados; esto también contribuye a mejorar su imagen pública, posicionándose como un lugar de trabajo atractivo y dinámico. La satisfacción de los empleados con la cultura organizacional del hotel reduce la rotación de personal, lo que se traduce en un ahorro de costes y una mayor eficiencia. Por lo que se considera que la cultura se expresa en un nivel observable a través de la imagen externa y los procedimientos de la empresa y en un nivel implícito a nivel de las creencias y valores empresariales (Schein, 1988). Es importante mantener y fortalecer la cultura organizacional del hotel a través de estrategias de comunicación interna, programas de formación y actividades de integración para lograr resultados positivos al contar con una clientela más informada y exigente, que hace que las entidades hoteleras no sólo están intentando adaptarse al entorno, sino que se ajusten a factores como la globalización y liberación de los negocios requiriendo la aplicación incesante de innovación en sus servicios (Amat y Campas, 2011).

## 4.4 Descripción de departamentos

### *Departamento de dirección*

El departamento de dirección es el responsable de la gestión global del hotel. Su objetivo es garantizar que el hotel opere de manera eficiente y rentable. Solo hay una directora, que a su vez es propietaria del hotel. Las funciones del departamento de dirección incluyen, definición de la estrategia, establecimiento de los objetivos, gestión de los recursos y control de la actividad del hotel. Por lo que, garantiza primordialmente la permanencia, crecimiento, proyección y posicionamiento de la organización en el mercado, a través del mejoramiento continuo de los procesos, planeando, dirigiendo, controlando y evaluando efectivamente la gestión total de la empresa, y asegurando la satisfacción del cliente.

Algunas de las funciones que cumple son:

- Mantener el liderazgo en el mercado, observando oportunidades con clientes potenciales y gestionando la consecución de nuevos contratos con clientes actuales.
- Supervisar a diario las actividades de los departamentos, manejando siempre una estrategia de trabajo en equipo y recordando el establecimiento de metas para los mismos.
- Asegurar que se establezcan procesos de comunicación apropiados.
- Reclutar, seleccionar y contratar al personal requerido.
- Supervisar contratos celebrados de personal en la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la ley, reglamentos, estatutos y resoluciones.

La directora debe estar capacitándose permanentemente y estar actualizada de las noticias importantes que afecten positiva o negativamente a la empresa. Orientar al desarrollo de las actividades de la organización. Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

#### *Departamento de administración*

Este departamento, integrado solo por una persona a cargo, realiza actividades relacionadas a la planificación o programación, cumplimenta documentos de control y comunicación, gestiona las compras de todos los departamentos del establecimiento hotelero. Es el responsable de la gestión de los recursos financieros, operativos y humanos del hotel. Su principal objetivo es garantizar, junto con la dirección, que el hotel opere de manera eficiente y rentable. Mantener buenas relaciones con sus proveedores así como establecer negociaciones con los mismos a efectos de que se tengan los insumos de forma oportuna sin retrasos y a precios que le permitan un balance con respecto a sus costos de operación. Por otro lado, se encarga de la tesorería, dirigiendo y coordinando el proceso de recaudo de ingresos diarios del hotel, así como el pago por los diferentes conceptos, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

#### *Departamento de recepción*

Es el principal departamento de atención al público. El departamento de recepción se lo puede catalogar como la tarjeta de presentación de los establecimientos hoteleros dedicados a brindar el servicio de hospedaje, siendo el primer departamento con el que el cliente tiene comunicación, bien sea de una forma personal a su llegada o través de los diferentes medios tecnológicos (Ureña, 2008). Es el lugar donde los huéspedes se registran, hacen reservas y reciben información sobre el hotel, sus servicios e información turística. También es el que se encarga de la gestión de incidencias ante algún problema, reclamo o queja. El personal de recepción, conformado por 6 recepcionistas, un ayudante de recepción, un manager nocturno y jefe de recepción, son los responsables de las tareas anteriores como también de tareas administrativas y contables realizadas durante turnos nocturnos. Por lo tanto, la importancia de este departamento no solo es crear una buena primera impresión de los huéspedes, el personal debe estar familiarizado con sistemas de gestión hotelera y software de reservas, así como también gestionar los problemas y comunicarse con los demás departamentos para lograr eficiencia entre todos los departamentos.

#### *Departamento de pisos*

El departamento de pisos es el responsable de la limpieza, el orden y la estética de las habitaciones, las zonas públicas y comunes y las áreas de uso del personal. Se encuentra integrado por 1 gobernanta y 11 camareras de pisos. Su objetivo es garantizar que el hotel esté en perfectas condiciones para la comodidad y satisfacción de los huéspedes. Las camareras de piso son las encargadas de la limpieza diaria de las habitaciones, incluyendo la cama, el baño, el suelo, los muebles, los accesorios y las áreas comunes del hotel y repuesto de amenities. Las gobernantas son las responsables de coordinar el trabajo de las camareras de piso y de garantizar que se cumplan los estándares de limpieza. Por lo tanto, es la responsable del departamento de pisos en su conjunto, de supervisar todas las actividades y gestión de la lavandería del hotel y huéspedes como el stock de amenities y todo insumo utilizado para realizar sus actividades diarias.

#### *Departamento de mantenimiento*

El departamento de mantenimiento es el encargado de conocer los registros y controles diarios, semanales, mensuales y anuales que se deben realizar y que son parte del correcto funcionamiento, obligaciones y seguridad del establecimiento. Esto incluye los controles de

gas, calderas, las habitaciones y otros suministros que necesita el alojamiento diariamente para funcionar. Por lo que es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de todas las instalaciones y equipos del hotel. Su objetivo es garantizar que el hotel funcione correctamente y que los huéspedes disfruten de un servicio de calidad. Está formado por dos técnicos de mantenimiento. Hay tareas de este departamento que están muy coordinadas con recepción y pisos.

#### *Departamento de Food & Beverage*

En este caso, el departamento de *food & beverage* es tercerizado, con el objetivo de descentralizar las tareas y poder brindar un servicio gastronómico especializado y de autor. Se encargan de la preparación y servicio del desayuno, de la coctelería y bar, de la gestión del restaurante y del catering de eventos, otras tareas son la gestión del almacén y atención al cliente. El departamento está formado por un equipo de 6 cocineros, 6 camareros que son empleados directos del hotel. Los cocineros son los encargados de la preparación de los alimentos del desayuno y del restaurante. Los camareros son los encargados del servicio del desayuno, *room service*, del restaurante y eventos.

## 5. Descripción del cargo

El cargo actual de revista y llevado a cabo durante la práctica laboral pre profesional supervisada (PPS) como parte del TFP es el de recepcionista. Previo a este cargo, desde mayo 2023 a septiembre 2023, el cargo fue de Ayudante de recepción, lo que permitió una vasta experiencia en el área. Las horas asignadas a la PPS transcurrieron durante el horario laboral asignado desde el 15 de diciembre de 2023 (fecha de aprobación del Plan de TFP) a la actualidad.

A continuación se detallarán las funciones asignadas durante la práctica. La recepción funciona las 24 horas del día para poder atender al cliente en todo momento, los turnos entre los recepcionistas se distribuyen en 4 franjas horarias.

*Figura 4*  
*Distribución de Horarios de Trabajo de Recepcionistas*

TURNOS RECEPCIÓN	
Turno	Horario
MAÑANA	DE 07:00 A 15:00
TARDE	DE 15:00 A 23:00
NOCHE	DE 23:00 A 07:00
MIDDLE	DE 10:00 A 18:00

Fuente: Elaboración propia.

El Hotel 7 Islas ofrece un entorno de trabajo dinámico y profesional, en el cual se pueden desarrollar habilidades e integrar los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica de la carrera. A continuación se detallan las actividades y tareas a desempeñar en el puesto de jefe de recepción, recepcionista y ayudante de recepción. Finalmente se describen las actividades del puesto de recepcionista.

Las funciones del jefe de recepción se integran por velar por el buen funcionamiento del departamento. Dentro de ellas se destacan:

- Planificación, organización y coordinación, dirección y control.

- Solución de problemas e inquietudes en cuanto a reservas, clientes alojados y facturación.
- Gestión y organización de eventos.
- Organización de vacaciones y horarios mensuales del personal del departamento de recepción y control de los demás departamentos.
- Articular el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel y dirección considerando los requerimientos de atención continua al huésped.
- Distribuir, asignar y supervisar funciones al personal de recepción teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes individuales y grupales.
- Supervisar el desempeño del personal a su cargo, según procedimientos del establecimiento.
- Seguimientos de ventas de las obras de arte de 71 art & Gallery.
- Autorizar bloqueos, prolongación de estadías, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del hotel.
- Asegurar que se logre la satisfacción total del cliente.
- Entrenar y capacitar al personal a su cargo en procesos operativos del área de recepción, atención al cliente y normas de seguridad, según procedimientos del establecimiento, para asegurar su desempeño de una manera eficiente y eficaz.

Las funciones del recepcionista se desglosan de las que cumple el jefe de recepción y algunas de ellas son:

- Recibir al huésped, registrarlo y atenderle durante su estadía.
- Siempre controlar y vigilar la entrada y salida de visitantes al hotel.
- Proporcionar todo tipo de información y asistencia a todos los clientes.
- Atender y controlar el servicio de correspondencia.
- Asignar responsablemente las habitaciones según la disponibilidad, requerimientos y necesidades de los huéspedes.
- Proceder responsablemente a reubicar a un huésped cuando no se encuentra a gusto o hay desperfectos en la habitación, e informa a los departamentos correspondientes.
- Revisar el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves.
- Generar las facturas pendientes y solicitadas por clientes.
- Realizar comprobación de efectivo al terminar el turno.
- Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción.
- Operar los siguientes equipos: computadora, impresora, teléfono, central telefónica, alarma, equipo de emergencia e incendio, aire acondicionado, taxis, *wake-up call*.
- Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento.
- Asegurar la satisfacción del cliente durante la estancia en el hotel.
- Llevar correctamente los archivos de los diferentes documentos del departamento.

Algunas de las funciones del ayudante de recepción son:

- Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción y ayudando al jefe de recepción y recepcionistas.
- Colaborar en las tareas propias que se desarrollan en el departamento de recepción.
- Apoyar al equipo de recepción en organizar, dirigir y coordinar el trabajo.
- Realizar atención al público en las tareas auxiliares de recepción.
- Ejecutar labores sencillas de recepción.

## 5.1 Descripción de actividades del recepcionista

La mayoría de las actividades que se realizan en el puesto de recepción van a verse volcadas en el sistema operativo del hotel. En este caso se trata del software de gestión hotelera de Engisoft Hotel. Dicho sistema sirve para automatizar las tareas que se realizan para el buen funcionamiento y control de todo lo que sucede en el hotel.

- Registro de entrada y salida de huéspedes: El recepcionista es la primera persona que los huéspedes ven al llegar al hotel. Es el encargado de hacer el *check-in* y el *check-out* de los huéspedes. Deben dar una cálida bienvenida, ofrecer información sobre el hotel y proporcionar asistencia con el registro de entrada. Se mantiene un registro de los huéspedes que se hospedan en el hotel por razones de seguridad y cumplimiento de regulaciones. Durante el registro de entrada, el recepcionista verifica la identificación de los huéspedes, toma sus datos personales y de tarjeta de crédito como garantía de su estancia, les proporciona las llaves de la habitación y resuelve cualquier inquietud del huésped.
- Gestión administrativa, evaluación y seguimiento de reservas: Esta actividad está caracterizada por la gestión de reservas. Es importante adquirir conocimientos sobre los diferentes sistemas de reservas y las mejores prácticas para la gestión de las mismas, ya que el recepcionista es el responsable de gestionar las reservas de los huéspedes, ya sea por teléfono, correo electrónico, a través de sistemas de reserva en línea o mediante el sistema interno del hotel. Esto incluye hacer o recibir reservas y gestionar sus modificaciones y/o cancelaciones según las necesidades de los huéspedes. El hotel tiene su página web donde los clientes pueden realizar sus reservas a través del canal de venta llamado [bookassist.com](http://bookassist.com), también usa canales de ventas externas con los sistemas de reservas [booking.com](http://booking.com) y [expedia.es](http://expedia.es). Por otro lado, se realizan reservas directas a través del mail con clientes y/o agencias de viajes o *Walk In* (es el cliente que se presenta directamente en el hotel para su hospedaje, sin tener alguna reserva previamente realizada).
- Control de disponibilidad y asignación de habitaciones: Se debe asegurar de que las habitaciones se encuentren limpias y listas para la llegada de los huéspedes. Esto implica estar en coordinación con el personal de limpieza y mantenimiento diariamente. Por ello es fundamental la comunicación con los diferentes departamentos y que se encuentre en el sistema operativo el estado actual de las habitaciones (con clientes limpias, con clientes sucias, desocupadas limpias, desocupadas sucias, bloqueadas, asignadas y/o retenidas) y por otro lado el *planning* de las habitaciones (distribución de las habitaciones según peticiones o disponibilidad)<sup>8</sup>.
- Gestión de cobros y elaboración de facturación: Manejo de pagos y facturación. Se procesan los pagos de los huéspedes al momento del *check-in*, *check-out* o por adelantado. También la emisión de facturas. Se debe tener conocimientos básicos de administración y contabilidad para poder gestionar las tareas administrativas y contables del hotel, como la facturación y arqueo de caja. Los métodos de cobro para reservas se clasifican en tres categorías: tarifas tradicionales con pago en efectivo o

---

<sup>8</sup> Ver anexo N° 6 y N° 7

tarjeta en recepción al *check-in* o *check-out* (admitiendo modificaciones y cancelación con penalización por menos de 24 horas de antelación), reservas de grupo con gestión por transferencia bancaria y tarifas especiales no reembolsables con pago total al realizar la reserva (permitiendo una única modificación de fecha en un año y sin cancelación), el cliente debe realizar este pago anticipado a través de un link de pagos que se envía vía mail. Una vez realizado el pago, el sistema del hotel lo registra como pasarela de pagos. La facturación de la estancia (valor de la habitación, habitación y desayuno y gastos extras de mini bar, *room service*, restaurante y bar, *upgrade* de habitación, gastos de lavandería, entre otros en caso que los hubiera) se encuentran registrados en cada habitación en el rack del sistema operativo<sup>9</sup>. Normalmente se realiza la emisión de facturas al *check-out* a nombre del huésped o empresa según cada caso. Cuando se realiza el cierre de la habitación se emite la factura que está lista para imprimir. En estos casos es importante tener un buen conocimiento y manejo del sistema operativo para poder optimizar el tiempo durante la salida de los huéspedes, ya que es posible realizar modificaciones de las facturas durante el día corriente, caso contrario se debe solicitar rectificativas a un superior.

- Atención y asistencia de huéspedes: Según lo mencionado anteriormente es fundamental que el recepcionista tenga habilidades de atención a los clientes excepcionales. Esto incluye ser amable, servicial y capaz de resolver problemas de manera rápida y eficiente, para brindar un servicio de calidad al cliente. Por otro lado, la habilidad del recepcionista de manejar distintos idiomas es fundamental para brindar al cliente una atención amena durante su bienvenida y estancia. Aquí también se puede incluir que para poder proporcionar información turística a los huéspedes el recepcionista debe incorporar y compartir conocimientos sobre la zona en la que se encuentra el hotel.
- Gestión de incidencias y resolución de problemas: En caso de incidencias, problemas o quejas y reclamos, se trabaja para resolverlos de manera eficaz y satisfactoria para el huésped, ya sea relacionados con la habitación, el servicio o cualquier otra circunstancia interna o externa al hotel. El hotel experimentó un corte de agua imprevisto debido a trabajos de mantenimiento realizados por la compañía de agua de la ciudad sin previo aviso. El corte afectó a todas las áreas del hotel durante 2 días, con una franja horaria de 6 horas cada día. Esto generó que los huéspedes no pudieran usar baños ni duchas, el restaurante y el bar no pudieran servir alimentos ni bebidas, el servicio de limpieza se vio afectado y los huéspedes mostraron molestia e insatisfacción, por lo que se contactó a la compañía de agua para solicitar reparación y más información, se proporcionó agua embotellada a los huéspedes, se ofrecieron descuentos por las molestias causadas, se brindó información actualizada sobre la situación. Una vez finalizado el corte de agua, minimizaron las molestias de los huéspedes y solo se realizaron 3 reclamos de 79 habitaciones y ocupación completa durante los días del corte. Estos reclamos pasaron directamente a responsabilidad de la directora para tomar las medidas pertinentes.
- Marketing y atención al cliente: Esto puede incluir responder a las preguntas de los huéspedes, recomendar servicios y productos del hotel y ayudar a los huéspedes a planificar su visita en la ciudad. Se resuelven las preguntas de los huéspedes, se

---

<sup>9</sup> Ver anexo N° 8

ofrecen recomendaciones sobre restaurantes y actividades locales, y se proporciona información sobre servicios del hotel como la galería de arte, el gimnasio, el desayuno, el restaurante y el bar. También servicios externos al hotel, como el transporte, parking, tickets del bus turístico de la ciudad, entrada a museos y teatros. Al no haber un *guest experience* en el hotel que se encargue de estas tareas, es el recepcionista el que aporta significativamente a la fidelización del cliente. En muchas ocasiones los huéspedes solicitan ayuda para la compra de entradas a teatros o atractivos turísticos e incluso para la compra de pasajes aéreos. La capacidad de utilizar el idioma inglés de manera efectiva es una herramienta fundamental para los recepcionistas de hoteles que trabajan en un entorno internacional. Al dominar el inglés, se puede brindar un servicio de calidad a los huéspedes de habla inglesa, facilitando su experiencia durante su estadía.

- Auditoría nocturna: Durante el turno de noche el rol del recepcionista tiene otro perfil que cumplir porque es el encargado, además de todas las actividades anteriores, de ordenar toda la papelería producida durante el día, por lo que realiza tareas relacionadas a la administración, facturación de las reservas y facturación del restaurante y bar, a la revisión de recibos de mini bar, lavandería, también de hacer el cierre detallado y total del datáfono y comunicarlo a contabilidad vía mail; controla el movimiento de caja diario y realiza el balance diario junto al arqueo de caja correspondiente. Realiza el cierre diario del sistema. Envía el reporte diario del fichero de la policía nacional española del registro de todas las personas que se alojaron en el hotel. Este es un registro de viajeros que obedecen a la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. Realiza correcciones a posibles errores de los turnos anteriores. Envía vía mail el informe del día, con anotaciones relevantes a tener en cuenta en cada departamento para el día siguiente, incidencias del día en curso, listados de salidas, entradas, status de desayunos, parte de producción, producción acumulada de servicios, *booking* del mes en curso y anual; y estadísticas de control anuales de reservas, disponibilidades de servicios e ingresos totales. Y por último, se encarga de controlar y asignar las llegadas del día siguiente para optimizar el buen desenvolvimiento de tareas de los siguientes turnos.

Además de estas tareas específicas, el trabajo en la recepción también brinda la oportunidad de aprender sobre la industria hotelera en general. Esto incluye conocer los diferentes tipos de hoteles, las diferentes funciones que desempeña el personal de los hoteles de la zona y las tendencias actuales de la industria.

A continuación, se detallan algunos de los conocimientos y habilidades que se pueden adquirir trabajando en el puesto de recepción:

- Conocimientos geográficos: Se debe tener conocimientos básicos sobre la zona en la que se encuentra el hotel para proporcionar información turística a los huéspedes según sus preferencias.
- Conocimientos sobre la industria hotelera: Se debe conocer los diferentes tipos de hoteles, las diferentes funciones que desempeña el personal de los hoteles, y las tendencias actuales de la industria.
- Habilidades de comunicación: El recepcionista debe ser capaz de comunicarse de manera efectiva con los huéspedes, tanto de forma verbal como escrita.

- **Habilidades lingüísticas:** Poder comunicarse con la lengua madre del huésped es un valor agregado que tiene el recepcionista y por lo tanto el hotel. Esto permite tener un mejor vínculo y recibimiento con el huésped.
- **Habilidades de resolución de problemas:** El recepcionista debe ser capaz de resolver problemas de manera rápida y eficiente.
- **Habilidades de trabajo en equipo:** El recepcionista debe ser capaz de trabajar de manera efectiva con otros miembros del personal del hotel.

En resumen, el rol del recepcionista es crucial para garantizar que los huéspedes tengan una experiencia positiva y memorable. La misión de recepción es de gran importancia dentro de los hoteles, ya que de la atención brindada por el personal de este departamento depende de que el cliente regrese o no al establecimiento (Ureña, 2008). A menudo tiene que realizar múltiples tareas al mismo tiempo y colaborar con otros departamentos del hotel para garantizar una estancia agradable para los huéspedes. Es por ello que se caracteriza por el trabajo en equipo y la comunicación. Por otro lado, debe ser amigable, eficiente y estar bien informados sobre el hotel y la ciudad para proporcionar un servicio excepcional. El dominio en la gestión de reservas, la atención al huésped y la resolución de problemas es crucial para el óptimo desarrollo del hotel, la satisfacción de los clientes y el éxito de la organización.

## 6. Desarrollo de conocimientos aplicados y análisis crítico

Desde un punto de vista académico, el departamento de recepción y el rol del recepcionista pueden ser estudiados desde diferentes perspectivas, como la administración de empresas, la gestión hotelera, marketing o incluso la psicología. El objetivo general planteado en este trabajo busca contrastar los conocimientos adquiridos en la carrera de Licenciatura en Turismo en relación al puesto laboral como recepcionista de hotel. Para responder y resolverlo se han seleccionado al menos cuatro materias del programa de la carrera.

La materia de *Administración de Recursos Humanos en Turismo* tiene como finalidad capacitar a estudiantes de administración de organizaciones en turismo para desempeñarse en la gestión de las personas y equipos de trabajo desde una perspectiva profesional y ética a fin de lograr los objetivos organizacionales. Es así como se ve reflejado en determinadas situaciones del hotel como por ejemplo el traspaso de novedades en el cambio de turno, la existencia de un grupo de *whatsapp* del departamento para eventualidades que puedan suceder pasado el turno, distribuir las tareas con el compañero de turno, entre otros. Por ello se focaliza en predominar la temática sobre relaciones interpersonales, comunicación, conflicto, dinámica de grupos de trabajo y conducción. La materia en cuestión plantea como objetivos ayudar al alumno a visualizar y comprender el impacto y la importancia que tiene la gestión de los recursos humanos en las organizaciones turísticas, incorporar conocimientos específicos y metodologías que permitan al futuro egresado desempeñarse en la gestión de los recursos humanos. Como también brindar herramientas que aseguren al administrador turístico una mejor conducción del personal a su cargo, sea individualmente o en equipos de trabajo en cualquier área de la organización y preparar al alumno para la gestión del cambio organizacional a través del desarrollo de técnicas de trabajo grupal para el proceso de toma de decisiones.

Desde la dinámica de los grupos de trabajo hasta la gestión de conflictos y la comunicación interpersonal, las organizaciones turísticas dependen en gran medida de una efectiva administración de los recursos humanos para prosperar. Por ello se considera que estos conocimientos de recursos humanos tuvieron un impacto significativo en el rol de recepcionista, lo que permitió comprender el puesto, la organización y las relaciones interpersonales en el ambiente laboral. Toda organización requiere de profesionales con capacidad de adaptación, una visión innovadora, conocimientos y habilidades en el sector hotelero y turístico. Para contar con personal de calidad la organización se encarga de la capacitación inicial donde brindan la formación necesaria para desempeñar las funciones de manera efectiva, incluyendo el conocimiento del hotel y los procedimientos operativos. Por otro lado, desde la gestión de los recursos humanos se ofrecen oportunidades de formación y capacitación continua para actualizar los conocimientos y habilidades. Durante la práctica se realizaron dos cursos de capacitación; “Curso sensibilización en acoso laboral, sexual y por razón de sexo/género y agresiones sexuales” y “Prevención de Incendios”<sup>10</sup>. Este hotel en particular carece de un departamento de recursos humanos, por lo tanto, la dirección y la administración asumen las responsabilidades que normalmente corresponden a dicho departamento.

---

<sup>10</sup> Ver anexo N° 9

Los planes de carrera ayudan a identificar oportunidades de crecimiento profesional dentro de las organizaciones como ascensos a puestos de mayor responsabilidad o la posibilidad de especializarte en áreas específicas. Si bien las oportunidades de desarrollo profesional dentro del área o en otros sectores del hotel donde se realizó la práctica pueden ser limitadas en una empresa familiar pequeña con pocos departamentos y empleados, se observan casos particulares que demuestran una valoración del talento interno. Un ejemplo de ello es la presente experiencia, donde tras solo 3 meses en el puesto de ayudante de recepción, se presentó la oportunidad de ascender a recepcionista. Esta decisión se basó en una evaluación favorable del talento personal y profesional, evidenciando una preferencia por la promoción interna del capital humano frente a la búsqueda externa. La gestión del talento humano hoy en día es de vital importancia en cualquier empresa, ya que permite evaluar las habilidades, conocimientos, y destrezas que desarrolla cada individuo y cómo se desenvuelven en las diferentes áreas de la misma, permitiendo así contar con personal altamente competitivo (Llano y Rivera, 2015).

Tal como lo explica Cuesta (2006), la ventaja competitiva básica de las empresas en el mundo globalizado del siglo XXI, no radicará en sus recursos materiales ni en específico en los recursos energéticos, no radicará en sus recursos financieros, y ni tan siquiera en la tecnología: la ventaja competitiva de las empresas en el nuevo milenio definitivamente radicará en el nivel de formación y gestión de sus recursos humanos. Desafortunadamente el Hotel 7 Islas no tiene un área de recursos humanos considerando que en la actualidad, esencialmente los tres elementos que distinguen con claridad a una gestión estratégica de los recursos humanos, son: la consideración de los recursos humanos como el recurso decisivo en la competitividad de las organizaciones, el enfoque sistémico o integrador en la gestión de los mismos y la necesidad de que exista coherencia o ajuste entre la gestión de los recursos humanos y la estrategia organizacional (Cuesta, 2010).

Los recursos humanos juegan un papel fundamental en este trabajo al proporcionar las herramientas y el apoyo necesario para desempeñar las funciones de manera efectiva y se pueda desarrollar la carrera profesional dentro del hotel. Por ello todos los conocimientos teóricos y prácticos sirven para desenvolverse con mayor solvencia en un puesto de estas características. Se considera que con el conocimiento integral que brinda la cátedra nos convierte en un candidato más completo y atractivo para las empresas turísticas. A su vez, estas habilidades permiten aspirar a puestos de mayor responsabilidad dentro del departamento de recepción o de otras áreas.

La materia *Organización y Gestión de Empresas Turísticas* busca dotar al estudiante de herramientas y capacidades fundamentales para planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades inherentes a la gestión empresarial. Se concibe como un proceso administrativo que sustenta la toma de decisiones efectiva, abarcando desde la definición del problema, de la identificación de alternativas, de la evaluación y de la elección de una de ellas, de la consideración de una decisión y de la capacidad individual de controlar los resultados obtenidos.

Como se detalla en el programa de la materia, es preciso destacar que las organizaciones turísticas se encuentran en un entorno cada vez más dinámico. La globalización, la competitividad, los cambios económicos, tecnológicos, ambientales, legales y de mercado, junto con el crecimiento e integración del sector, han complejizado la tarea administrativa de organizar y gestionar los recursos turísticos. En función a esto, el eje central de la materia se

construye en base al reconocimiento de las organizaciones, como objeto de estudio de la administración, el proceso administrativo, como parte esencial de la dinámica de funcionamiento interno, la particularidad de las organizaciones turísticas y el sector; y el rol del administrador en las organizaciones turísticas. En este contexto, se considera que la materia se articula en torno a cuatro pilares fundamentales; el reconocimiento de las organizaciones: como objeto de estudio de la administración, incluyendo su estructura, funcionamiento y tipologías; el proceso administrativo: como elemento esencial para el correcto funcionamiento interno de las organizaciones; la particularidad de las organizaciones turísticas: análisis de las características específicas del sector y su impacto en la gestión y el rol del administrador en las organizaciones turísticas: funciones, responsabilidades y habilidades clave.

Esta materia brindó la oportunidad de desarrollar una serie de habilidades esenciales para la gestión del puesto desempeñado en el hotel, entre las que se destacan la vinculación entre los diferentes departamentos incluyendo recepción, pisos, mantenimiento y *food & beverage*; la toma de decisiones y resolución de problemas: capacidad para afrontar situaciones desafiantes como el *overbooking*, tal como lo describe Fasiolo (2014) y habilidades transversales como el trabajo en equipo, liderazgo, organización y gestión del tiempo. A modo de ilustración de lo mencionado anteriormente, es fundamental destacar que ante situaciones como el *overbooking* o posibles problemas relacionados al mantenimiento en las habitaciones, el jefe de recepción adopta medidas proactivas para garantizar la satisfacción de los huéspedes. En este sentido, una práctica común es la reserva de una habitación adicional (ficticia) durante fechas críticas, como aquellas en las que se anticipa una alta ocupación debido a ferias o eventos destacados en la ciudad de Madrid. Esta precaución asegura que, ante cualquier imprevisto, es el recepcionista quien debe tener presente todas las opciones disponibles y poder recurrir con precisión a la cooperación con los demás departamentos para que el hotel pueda ofrecer a sus clientes una experiencia cómoda y sin contratiempos, demostrando así un compromiso constante con la excelencia en el servicio.

La materia también se centra en la gestión de la calidad, orientada hacia la satisfacción de los clientes internos y externos, así como en la mejora continua de la organización. Beltrami (2011) sostiene que la satisfacción total del turista depende de la cadena de valor turística, entendida como un sistema que involucra a todos los actores del sector. Dicho enfoque integra aspectos que abarcan desde la alta dirección de la empresa, hacia todo el personal que posee. Así mismo, el autor sostiene que el grado de satisfacción total del turista depende de la cadena de valor turística entendida como un sistema. Dicho grado de satisfacción se ve influido por el contexto en el cual se desarrolla la prestación, tanto en sus características físicas como también humanas y organizativas (Alonso, Barcos y Martín Castilla, 2006). Independientemente del estilo de alojamiento del cual se trate, el éxito del negocio de hospedaje se evidencia en la satisfacción de las expectativas del cliente y, para lograrlo se desarrollan diferentes sistemas de gestión de calidad (Barraza, 2009). Es responsabilidad de la dirección del establecimiento asegurar la calidad del servicio prestado, para ello se analizan las reseñas de los huéspedes tras su estadía, los cuales son recabados de distintas plataformas digitales de evaluación del servicio. Esto permite tener una visión amplia en la toma de decisiones para la satisfacción del cliente, mejorar continuamente e implementar nuevos servicios ofrecidos por el hotel.

El aprendizaje en esta materia permitió comprender y adquirir una visión integral de la estructura de una organización, así como de los procesos y procedimientos necesarios para un trabajo eficiente. Si bien la organización en la que se llevó a cabo la práctica de trabajo carece de una misión y visión formalmente establecidas, esto no ha impedido el desarrollo eficiente

de las tareas. Sin embargo, se considera que la implementación de una misión y visión podría fortalecer la unidad y cohesión entre los empleados, al unificarlos en torno a un conjunto de valores compartidos.

Las asignaturas *Portugués I y II* brindan las herramientas necesarias para desenvolverse con fluidez y comunicarse en situaciones reales en el ámbito de competencia teniendo en cuenta las necesidades y el contexto del futuro mercado laboral y profesional. Dentro de los objetivos específicos que se plantean en los programas de las materias se encuentran; el aprendizaje básico de la lengua portuguesa y conceptos turísticos, el desarrollo de las cuatro habilidades comunicativas de la lengua portuguesa (leer, hablar, escribir y escuchar), la utilización de manera correcta de los componentes fonéticos, léxicos, estructurales y funcionales básicos de la lengua extranjera en contextos reales de comunicación turística. También, promueven a formar alumnos para que sean sujetos críticos frente a las temáticas, a enseñar y relacionar los conocimientos y conceptos obtenidos en la teoría con la práctica y con aquellos saberes propios de la carrera obtenidos en otras materias.

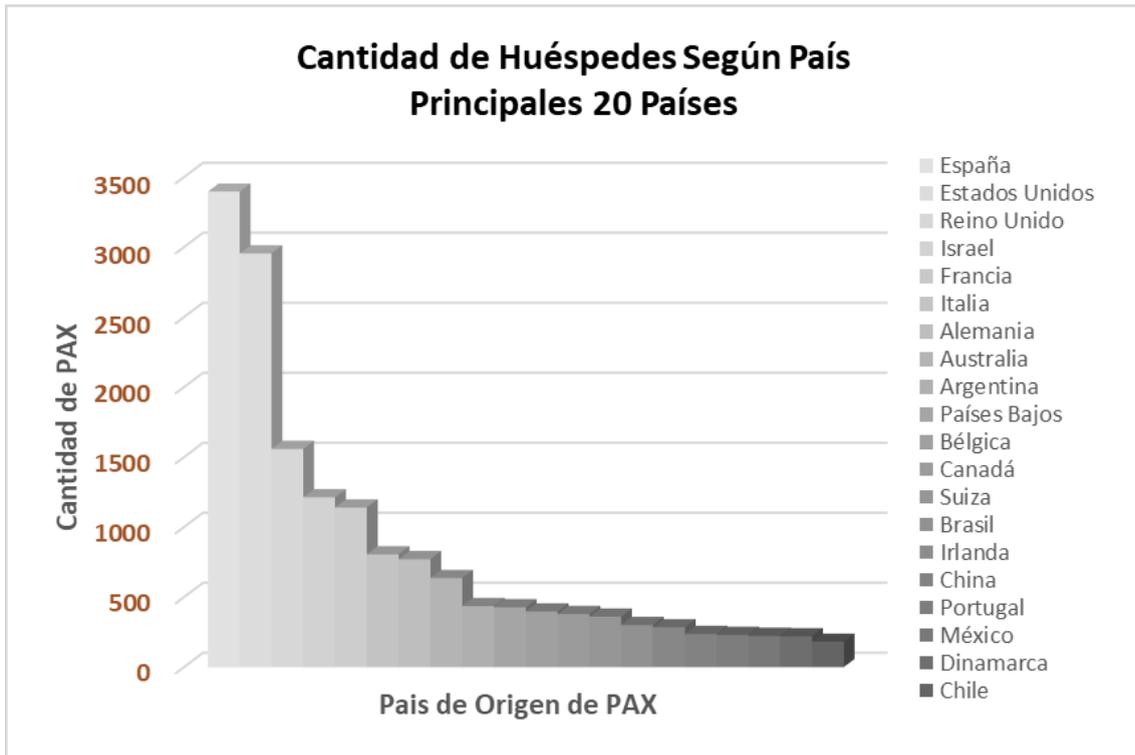
Por otro lado, las asignaturas *Inglés I y II* tienen como objetivo principal el desarrollo de la competencia comunicativa, estratégica e intercultural en un contexto especializado, el del turismo, centrando la atención en el uso concreto de la lengua inglesa en sus cuatro macro habilidades (escuchar, hablar, leer y escribir) para lograr una comunicación eficaz. Se tiene en cuenta las posibles actividades laborales futuras de los egresados en las que podrían necesitar el inglés para interactuar y realizar tareas específicas con éxito. En consecuencia, los contenidos temáticos, los tipos textuales y las actividades seleccionadas para trabajar, tanto en las teorías como en las prácticas, involucran situaciones de la vida real del ámbito del turismo, que se asemeje al desempeño de los futuros profesionales.

Los idiomas estudiados en la licenciatura constituyen un pilar fundamental en la formación de profesionales en turismo orientados al público internacional como es el caso del puesto de recepción en un hotel competente en el contexto global actual. Estas asignaturas proporcionan las herramientas lingüísticas y comunicacionales que permiten desenvolverse con soltura en un entorno multicultural, interactuando con clientes internacionales de manera efectiva. El desarrollo de la capacidad para comprender y responder a preguntas de forma clara y precisa es fundamental para la comunicación efectiva en la recepción hotelera. Este dominio se logra mediante el aprendizaje del vocabulario específico del sector y la práctica constante de la pronunciación. Asimismo, la habilidad para escribir textos claros y concisos en inglés y portugués es crucial para la comunicación profesional. Estas materias brindan las herramientas necesarias para redactar correos electrónicos e informes con precisión y fluidez. Es por ello que desde la cátedra de estas materias lingüísticas entienden el aprendizaje como un proceso interno en que los estudiantes integran conocimientos y destrezas que ya poseen para elaborar nuevos conocimientos y desarrollar mejor sus capacidades.

El turista que recibe el hotel se caracteriza por ser un viajero exigente que busca una experiencia memorable, valora la ubicación céntrica, las instalaciones modernas, el servicio personalizado y la atención al detalle, y está dispuesto a pagar el precio acorde a la calidad del servicio que se ofrece. En base a la información extraída del software del hotel se puede comprobar la procedencia de turistas que se hospedan en el hotel. Dichos datos se reflejan en los siguientes gráficos representados en la figura 5 y 6. La cantidad total anual de clientes que se registraron en el hotel desde marzo del 2023 a marzo 2024 ha sido de 19154 personas.

En la figura 5 se analizaron la cantidad de pasajeros de los principales 20 países que constituyen el 83% del total anteriormente mencionado. Por otra parte, en la figura 6 se puede visualizar los valores porcentuales de la cantidad de pasajeros de los principales 10 países para tener un análisis específico.

*Figura 5*  
*Cantidad de Huéspedes Según País - Principales 20 Países*

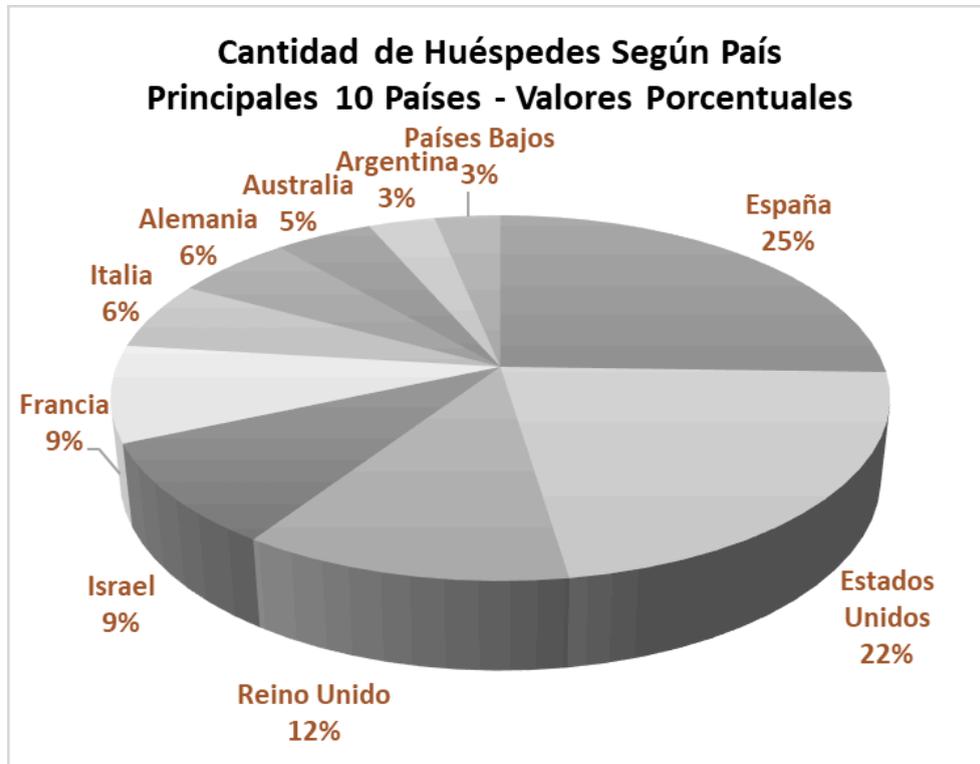


Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por Hotel 7 Islas.

Según este gráfico se observa que los 2 principales países emisores de turistas que se alojan en el hotel son aquellos con nacionalidad española con un total de 3396 personas y por otro lado con un total de 2955 personas de nacionalidad estadounidense. Se denota que más de la mitad de estos países es un público europeo.

Es importante señalar que estos clientes tienen diferentes idiomas maternos, sin embargo, basados en la experiencia, aquellos que provienen de Europa tienden a optar por comunicarse en inglés. Es común que algunas personas elijan hablar en su idioma de origen por diversas razones, esto puede ocurrir principalmente con personas de nacionalidad italiana, francesa y portuguesa.

Figura 6  
Cantidad de Huéspedes Según País  
Principales 10 Países - Valores Porcentuales



Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por Hotel 7 Islas.

En la figura anterior se visualiza en valores porcentuales los principales 10 países de origen de los huéspedes. Donde se observa que más de un 50% de ellos se comunican en inglés, siendo Estados Unidos el país con mayor representación, seguido de Reino Unido, Israel, Australia y países Europeos como Alemania y Países Bajos. Este idioma prevalece como principal canal de comunicación con los clientes. La segunda lengua más hablada es el castellano, representando el 28% del total, con España y Argentina como los países con mayor presencia en esta característica.

Los italianos y franceses suelen preferir comunicarse en su idioma nativo, por lo que se recomienda que el recepcionista tenga conocimientos básicos en estos idiomas para facilitar la interacción, esto mismo suele suceder con aquellos de habla portuguesa.

En la industria del turismo, el conocimiento de idiomas es crucial debido a la naturaleza internacional y multicultural del sector. Los profesionales del turismo interactúan con personas de diferentes partes del mundo, por lo que dominar varios idiomas facilita la comunicación efectiva con clientes, proveedores y colegas de diversas nacionalidades. Además, hablar el idioma de los visitantes puede mejorar significativamente la experiencia del turista

En conclusión, la experiencia de la práctica profesional en el Hotel 7 Islas ha demostrado que el estudiante de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata está más que calificado para ocupar un puesto de alto cargo en hotelería con su debida trayectoria laboral para profundizar y complementar todo conocimiento aportado durante los años de estudio.

Con su formación académica, experiencia práctica y habilidades personales, tiene todas las capacidades para alcanzar el éxito en la industria hotelera.

En base a la experiencia personal se denota que ha contribuido significativamente a la inmersión y adquisición de una visión integral en el entorno real del sector hotelero y sus diversas áreas de trabajo, el desarrollo de habilidades prácticas para el desempeño profesional y la aplicación de conocimientos teóricos adquiridos en la carrera fortalecieron la preparación para el mercado laboral, obteniendo como resultado un enriquecimiento de la formación profesional donde se logró:

- Sólidos conocimientos teóricos sobre la industria hotelera y turística.
- Habilidades prácticas para el desempeño de las funciones propias del puesto de recepción.
- Capacidad para gestionar y resolver problemas de manera eficiente.
- Excelentes habilidades de comunicación interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- Orientación al cliente y al servicio.
- Capacidad para adaptarse a diferentes culturas y entornos.

## 7. Reflexiones

La práctica se llevó a cabo en el hotel 7 Islas de Madrid, en el departamento de recepción. Durante la elaboración del corriente trabajo final de carrera, se ha trabajado bajo la supervisión de Miguel Lara, jefe de departamento, y de Rosa Sobrino, supervisora de administración.

La experiencia como empleada en el hotel ha sido enriquecedora para el propio desarrollo profesional. La cual, ha permitido afianzar los conocimientos adquiridos en la carrera de Licenciatura en Turismo, poniendo en práctica mis destrezas y habilidades tanto profesionales como personales.

A lo largo de los 6 meses de trabajo, la experiencia fue evolucionando. Inicialmente, como ayudante de recepción bajo la supervisión de la Sra. Sobrino, apoyando al equipo de recepción realizando las tareas detalladas en el cuerpo del presente trabajo, pero con menor grado de responsabilidad y toma de decisiones. Posteriormente, debido a cambios en la plantilla, se ocupó el puesto como recepcionista junto al Sr. Lara, jefe de departamento. Esta etapa fue crucial para el desarrollo profesional, ya que permitió poner en práctica las capacidades de liderazgo y la visión global brindada por la carrera. Además, la práctica permitió la incorporación de nuevas experiencias en tareas relacionadas con la administración, la contabilidad y la comunicación.

Desde el punto de vista personal, la experiencia laboral en esta organización ha sido un gran aporte y un complemento invaluable a la experiencia de vida. Donde ha cumplido un rol fundamental la adaptación cultural que ello conlleva. En este caso, no se necesitó superar ninguna barrera de idiomas con el equipo y demás empleados del hotel, pero sin embargo fue una oportunidad y desafío constante aplicar el uso de los idiomas, inglés y portugués, estudiados en la carrera y que nunca había podido poner en práctica en el entorno laboral. Esto permitió mejorar la fluidez verbal, ampliar el vocabulario y comprender las diferentes expresiones y modismos de los clientes que recibe el hotel.

Otro punto a considerar es la apreciación de la diversidad, trabajar en un hotel con un equipo multicultural ha permitido la oportunidad de conocer e interactuar con personas de diferentes nacionalidades, logrando enriquecimiento personal y profesional. La experiencia permitió desarrollar mayor autonomía e independencia en el trabajo, tomando decisiones y respondiendo por las responsabilidades del mismo. La adaptación a un nuevo entorno laboral y cultural, permitió desarrollar mayor flexibilidad y capacidad de adaptación ante diferentes situaciones. Se desarrollaron habilidades para brindar un servicio al cliente excepcional, a partir de la adaptación a las necesidades y expectativas de los clientes de diversas culturas y del trabajo en equipo colaborativo y eficiente en un entorno dinámico y exigente, junto a compañeros de diferentes áreas del hotel.

Las capacitaciones realizadas me ayudaron a afrontar situaciones imprevistas y encontrar soluciones creativas a los problemas que se presentaban en el día a día en el hotel siempre siguiendo un lineamiento preestablecido por la organización.

Por otro lado y desde el punto de vista profesional, se considera que el licenciado en turismo presenta óptimas condiciones para cubrir tanto el puesto de ayudante de recepción como el de recepcionista. Lo cual se puede ver reflejado en la descripción de las competencias y habilidades que requiere el rol de recepcionista para el cumplimiento de las actividades, donde

se revelan algunas relacionadas al marketing de fidelización, a la contabilidad, los idiomas fundamentalmente el inglés y un plus con el portugués, el conocimiento del área gracias a lo aprendido en la cátedra de organización de empresas turísticas y administración de recursos humanos, entre otras.

Durante el desempeño en el puesto he aprendido utilizar el software específico del hotel para realizar tareas como gestión de reservas, *check-in*, *check-out*, facturación, gestión de disponibilidad de servicios, auditoría, entre otras tareas específicas logrando el dominio del software de gestión hotelera utilizado en este hotel. También, he profundizado en los procedimientos operativos estándar del hotel, incluyendo políticas de reservas, manejo de quejas y reclamos, gestión de incidencias y seguridad.

Dentro de las habilidades interpersonales se destaca la comunicación efectiva, donde se desarrollan habilidades para comunicarse de forma clara, concisa y amable con los huéspedes, tanto en persona como por teléfono, correo electrónico o canales de ventas. Finalizando, se ha adquirido conocimiento de la competencia local para poder destacar las ventajas del hotel frente a otros establecimientos.

La supervisora valoró positivamente la capacidad para realizar eficientemente las tareas que se me encargaron, propias del puesto. Destacó la habilidad para mantener una comunicación clara y efectiva tanto con compañeros como con los huéspedes, así como la destreza para resolver problemas de manera rápida y eficiente. Sin embargo, señaló la ausencia de comprensión en los procedimientos y protocolos específicos del sector hotelero y que las habilidades técnicas no eran sólidas. Esto se debe al poco conocimiento de software hoteleros que hay en el sector y relacionado al uso de toda la información que se puede extraer de ellos como los listados PMS (*Property Management System*) e informes CRS (*Central Reservation System*)<sup>11</sup>. En resumen, el PMS se encarga de la gestión interna del hotel, mientras que el CRS se enfoca en la gestión de reservas, distribución de la disponibilidad del hotel y la producción del hotel. Ambos sistemas son fundamentales para optimizar la operatividad y la rentabilidad de un establecimiento hotelero en la actualidad. A pesar de estas observaciones, se ha podido aprender e incorporar rápidamente los conocimientos necesarios para mejorar mi desempeño.

En resumen, esta experiencia ha brindado la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Licenciatura en Turismo y de desarrollar las habilidades y competencias necesarias para desempeñarse como recepcionista de hotel eficiente y eficaz. Ha sido un complemento invaluable a la formación académica, ya que se ha podido poner en práctica lo aprendido, desarrollar nuevas habilidades y obtener una visión más completa del sector turístico y hotelero. Los aprendizajes y logros adquiridos durante este período de práctica serán un valor fundamental para el futuro profesional en la industria hotelera y el sector turístico.

Se agradece a todo el equipo del hotel por su apoyo y por la oportunidad de haber aprendido y crecido profesionalmente durante estos meses en un lugar diferente al de origen.

---

<sup>11</sup> Ver anexo N° 10

## 8. Recomendaciones

Las prácticas profesionales en el sector hotelero son una herramienta fundamental para fortalecer la formación de los futuros profesionales del turismo. Permiten a los estudiantes adquirir conocimientos y habilidades prácticas, comprender el funcionamiento del sector y mejorar sus posibilidades de inserción laboral. Por ello se detallan las siguientes recomendaciones.

- Promover prácticas pre-profesionales en empresas turísticas: Incentivar la participación de los estudiantes en prácticas pre-profesionales en empresas del sector turístico permitirá a los estudiantes adquirir experiencia práctica relevante mientras aún están en la universidad. Esto les proporcionará una comprensión más profunda de la industria y les ayudará a aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en un entorno laboral real.
- Fortalecer la articulación entre la universidad y el sector hotelero: Establecer una sólida relación entre la universidad y el sector hotelero permitirá una colaboración más estrecha entre ambas partes. Esto puede incluir programas de intercambio de conocimientos, conferencias de expertos de la industria, pasantías específicas y oportunidades de empleo para graduados.
- Diseñar programas de prácticas que respondan a las necesidades del mercado laboral: Es importante diseñar programas de prácticas que estén alineados con las tendencias del mercado laboral en el sector turístico. Esto garantizará que los estudiantes adquieran las habilidades y experiencia necesarias para satisfacer las necesidades de la industria una vez que se gradúen.
- Fortalecer la formación en idiomas, especialmente en inglés: Dado que el turismo es una industria global, es fundamental que los profesionales en este campo tengan habilidades lingüísticas sólidas, especialmente en inglés. Reforzar la formación en idiomas permitirá a los estudiantes comunicarse de manera efectiva con clientes internacionales y aumentar la competitividad en el mercado laboral global.

Se considera que la implementación de las siguientes recomendaciones representa una oportunidad invaluable para el Hotel 7 Islas. Al adoptar estas medidas, el hotel podrá fortalecer su estructura interna, elevar la satisfacción de sus clientes y posicionarse de manera más competitiva en el exigente mercado hotelero.

- Establecer un Departamento de Recursos Humanos: La creación de un departamento de recursos humanos permitiría una gestión más eficaz del personal, incluyendo la contratación, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional de los empleados. Esto ayudaría a mejorar la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción laboral del personal.
- Crear un Departamento de Eventos: Dado el potencial para realizar eventos en el hotel, se recomienda establecer un departamento dedicado exclusivamente a la planificación y organización de eventos. Este equipo se encargaría de elaborar presupuestos, coordinar detalles logísticos, supervisar la ejecución del evento y asegurar la

satisfacción del cliente. De esta manera el jefe de recepción podría focalizarse estrictamente en sus funciones de recepción.

- **Desarrollar un Departamento de Marketing Interno:** En lugar de depender de un agente externo, sería beneficioso contar con un equipo interno de marketing dedicado a promover el hotel y sus servicios. Este departamento podría trabajar en estrecha colaboración con todos los demás departamentos para garantizar una comunicación coherente y efectiva con el mercado y los clientes. Además, se podría implementar estrategias de fidelización de clientes y personalización de servicios para crear preferencia ante la competencia.
- **Enfocarse en la Experiencia del Cliente:** Es crucial conocer los gustos y preferencias de los clientes para poder ofrecerles experiencias personalizadas y satisfactorias. Esto incluye no solo productos, sino también servicios orientados a sus necesidades y expectativas. La fidelización de los clientes mediante la entrega de experiencias memorables no solo genera promoción boca a boca, sino que también aumenta la preferencia del cliente por el hotel.
- **Incorporar un empleado de *Guest Experience*:** Dada la importancia de la satisfacción del cliente, se podría considerar la incorporación de una persona en el departamento de recepción que se dedique exclusivamente a gestionar la experiencia del huésped. Esta persona podría encargarse de escuchar activamente las opiniones de los clientes, personalizar sus experiencias, ofrecer asesoramiento para optimizar su estancia y mejorar la reputación en línea del hotel a través de comentarios positivos y descentralizar esa tarea al resto del equipo.

## 9. Bibliografía

### 9.1 Textos académicos

Acosta, A. J., Fernández, N., y Mollón, M. (2002). Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería, Madrid, España (pp. 63). Ed. Prentice Hall.

Alles, Martha (2015). Evaluación de desempeño. Obra citada, (Cap. 6, pp. 310). Buenos Aires: Granica.

Alles, Martha (2015). Evaluación de desempeño. Obra citada, (Cap. 3, pp. 130). Buenos Aires: Granica.

Alonso Almeida, M., Barcos Redín, L. y Martín Castilla, J. I. (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. España: Editorial Síntesis.

Amat Salas, O. y Campas, F. (2011). Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles. Barcelona: Profit.

Beltrami, M. (2011). Problemas estructurales y otras causas que dificultan la profesionalización de la gestión en empresas turísticas.

Barcos, S. (2009). Una aproximación teórico práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración. La Plata, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Haber.

Barraza Sánchez, M. (2009). Manual de Calidad Turística para establecimientos de hospedaje, Calidad Cusco.

Cuesta Santos, A. (2010). Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. 3ra Ed.. La Habana, Cuba, Ed. Academia y Félix Valera.

Cuesta Santos, A. (2006). Tecnología de gestión de recursos humanos, 2da reimpresión, Ed. Félix Varela.

Dorado, J. A. (2012). Recepción y Reservas. Vallehermoso, Madrid: Síntesis S.A

España. Comunidad Autónoma de Madrid. (2021). Convenio Colectivo de Hospedaje de la Comunidad Autónoma de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, 25(84), 1-124.

Fasiolo, C. (2014). Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Buenos Aires: Omar D. Buyatti.

Ferrando, O. R. (2012). Determinación de precios en la industria de la hotelería. Revista del Instituto Internacional de Costos, 215-227.

Llano, E., y Rivera, L. (2015). Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola Agrogana S.A. de la parroquia Joseguango Bajo, Provincia de Cotopaxi periodo 2014 - 2015. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Pérez Van Morlegan, L., Ayala, J. C., et al. (2011). El comportamiento de las personas en las organizaciones (Cap. 8, pp. 197). Buenos Aires: Prentice Hall-Pearson Education

Pérez van Morlegan, L., Ayala J. C., et al. (2011). El comportamiento de las personas en las organizaciones (Cap 7, pp. 173). Buenos Aires: Prentice Hall-Pearson Education

Pérez van Morlegan, L., Ayala J. C., et al. (2011). El comportamiento de las personas en las organizaciones (Cap 10, pp. 267). Buenos Aires: Prentice Hall-Pearson Education

Ureña, A. N. (2008). Recepción y reservas. Madrid: España. Editorial Paraninfo.

Schein, E. H. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Barcelona, España, Ed. Plaza & Janes.

Vera-Rebollo, J. F. (1994). El modelo turístico del Mediterráneo español: agotamiento y estrategias de reestructuración. Papers de Turismo.

## 9.2 Páginas online visitadas

Página web del Hotel 7 Islas visitada el día 25 de noviembre del 2023: <https://www.7islashotel.com/>

Instagram del Hotel 7 Islas visitada el día 25 de noviembre del 2023: <https://www.instagram.com/7islashotel/>

Página web de booking.com visitada el día 25 de noviembre del 2023: <https://www.booking.com/hotel/es/sieteislas.es.html>

Página web visitada el día 11 de diciembre del 2023: <https://www.kikekeller.com/>

Página web visitada el día 11 de diciembre del 2023: [MALIN+GOETZ](https://www.malin-goetz.com/)

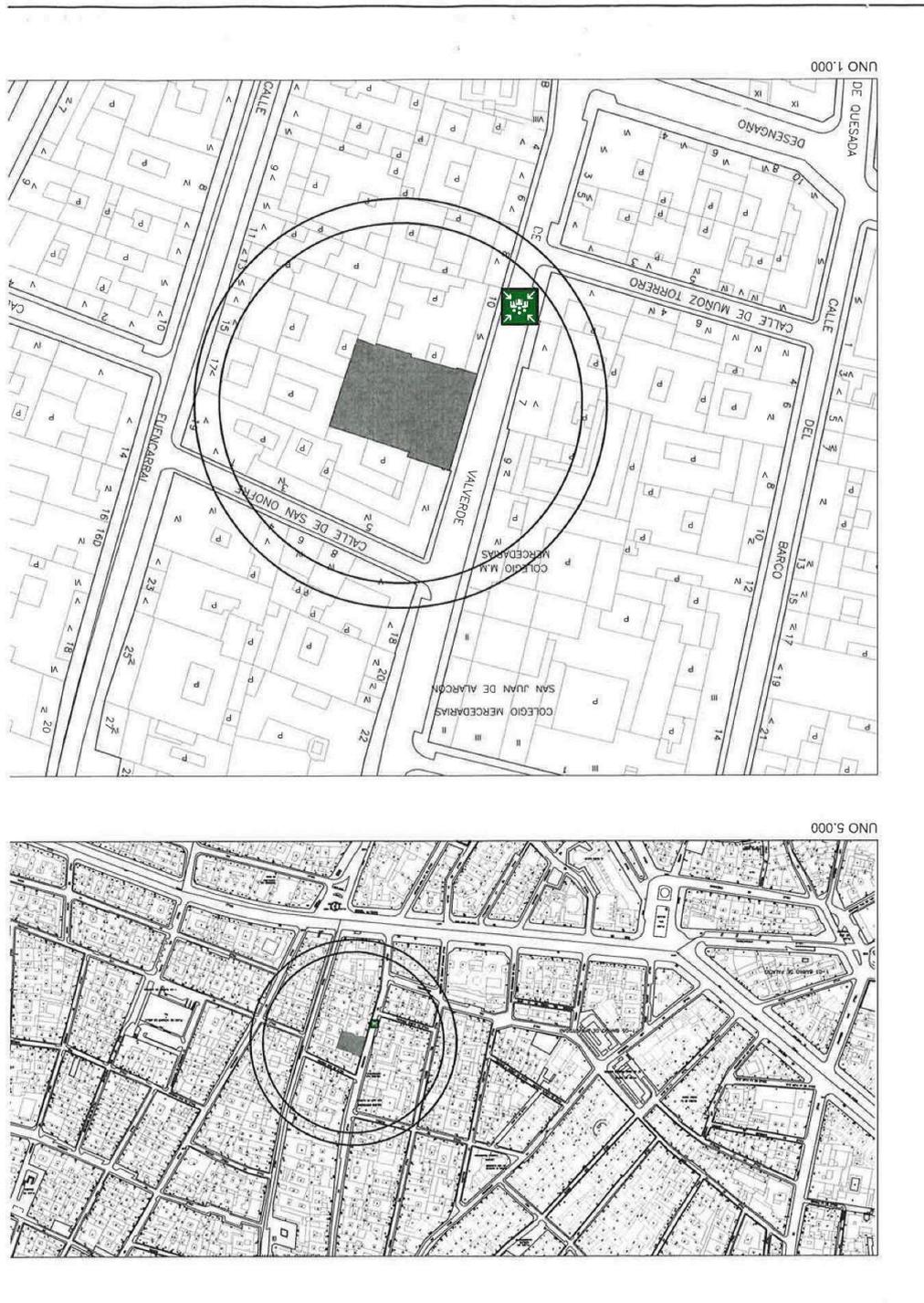
Página web visitada el día 10 de marzo del 2024: <https://engisofthotel.com/>

Página web de expedia.es visitada el día 11 de marzo del 2024: <https://www.expedia.es/Madrid-Hoteles-7-Islas-Hotel.h899389.Informacion-Hotel?recommendations-overlay=recommendations-overlay>

Página web de bookassist.com visitada el día 11 de marzo del 2024: [https://admin.bookassist.com/hotel\\_admin/login.jsp](https://admin.bookassist.com/hotel_admin/login.jsp)

## 10. Anexos

### Anexo N° 1 - Planos del hotel y turísticos Plano de ubicación del Hotel 7 Islas





Plano esquemático metro de Madrid

**RED DE METRO Y METRO LIGERO** Metro and Light Rail Network

www.metromadrid.es

**SIMBOLOGÍA** Key

- Estación accesible / ascensor  
Step-free access / lift
- Transbordador corto  
Metro interchange
- Transbordador largo  
Metro interchange with long walking distance
- Cambio de tren  
Change of trains
- Metro Ligero  
Light Rail
- Cercanías railway  
Suburban railway
- Autobuses interurbanos  
Suburban buses
- Autobuses largo recorrido interregional bus station
- Terminal autobuses nocturnos  
Night bus line terminal
- Autobús expreso aeropuerto  
Airport express bus
- Estación de tren  
Railway station
- Aeropuerto / Airport  
Adolfo Suárez Madrid-Barajas

- Zonas tarifarias  
Fare zones
- ATENCIÓN A LA TARIFA  
Validación a la SALIDA  
PAY THE RIGHT FARE  
Ticket checked at the EXIT
- Atención al cliente  
Customer Service
- Objetos perdidos  
Lost and found
- Bibliometro  
Metro Library
- Productos oficiales Metro  
Official Metro merchandising
- Aparcamiento disuasorio gratuito  
Free park and ride  
\*Excepto días con evento  
\*Except days with event
- Aparcamiento disuasorio de pago  
Paid park and ride
- Estacionamiento de bicicletas  
Bicycle parking

- Espacio histórico de Metro  
Metro historical space
- Área acceso restringido para vehículos privados  
Area with restricted traffic access
- Tramo temporalmente cerrado  
Section temporarily closed

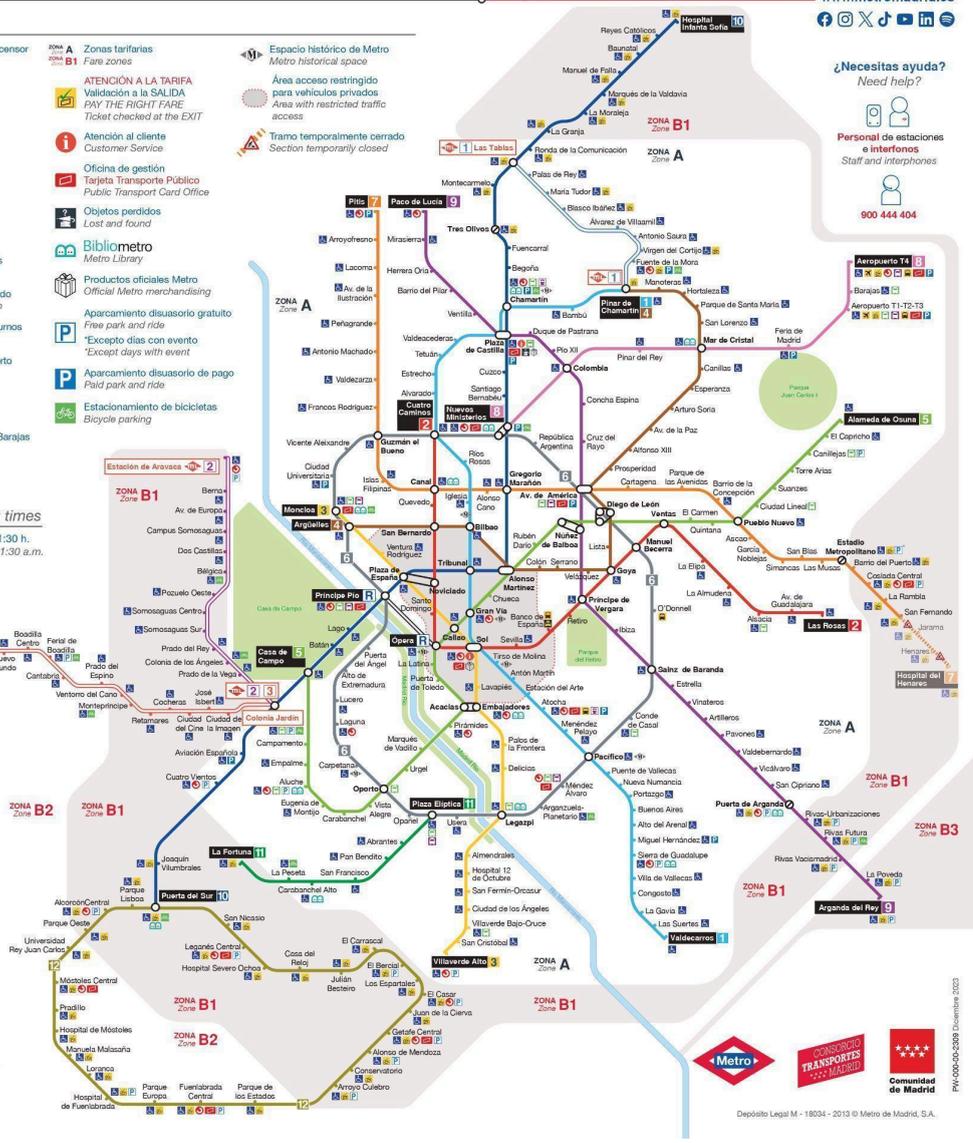
¿Necesitas ayuda?  
Need help?

- Personal de estaciones e interfonos  
Staff and interphones
- 900 444 404

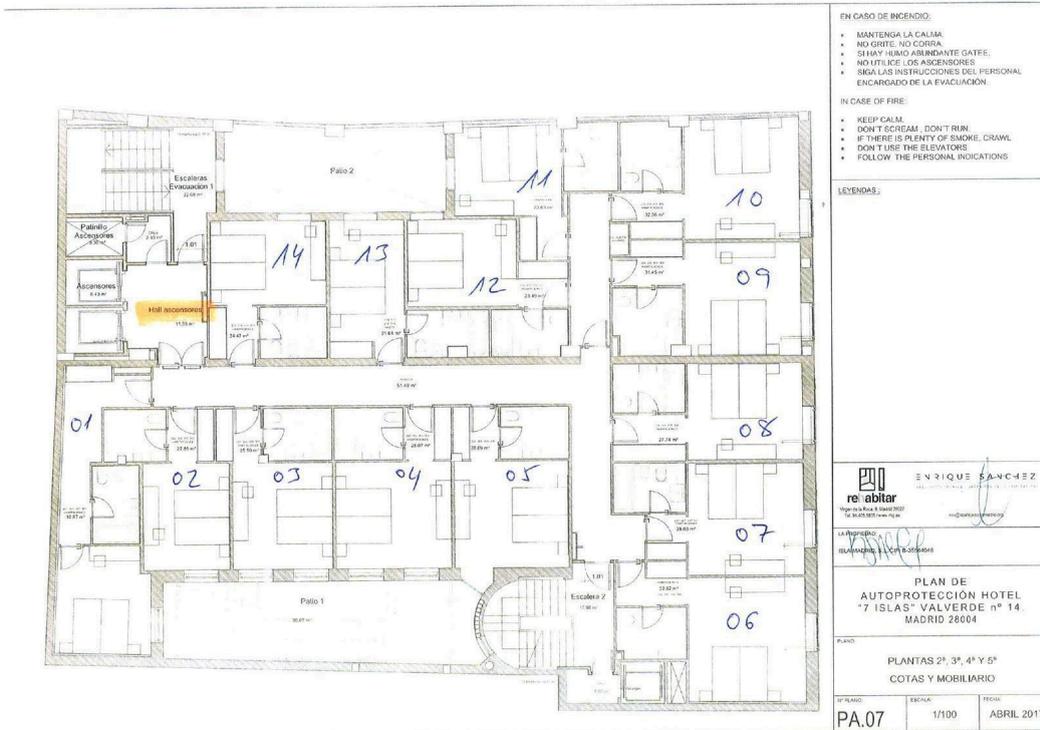
**HORARIO** Opening times

Todos los días de 06:00 a 01:30 h.  
Every day from 6:00 a.m. to 1:30 a.m.

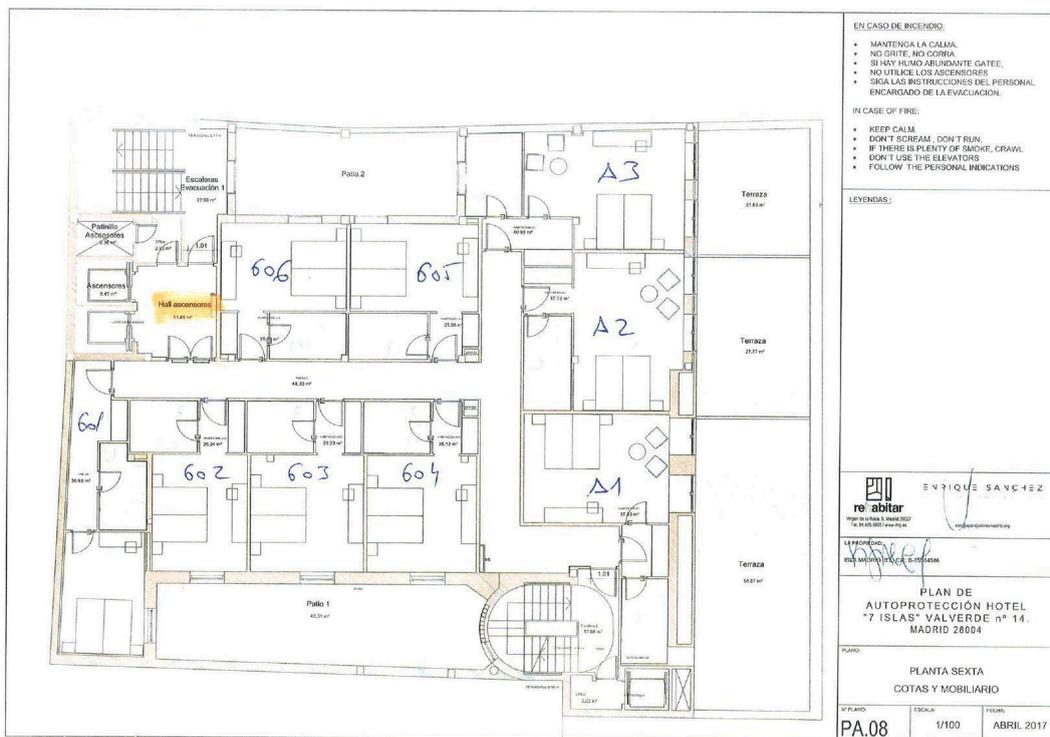
- Puerta de Boadilla
- Pinar de Chamartín
- Las Rosas
- Cuatro Caminos
- Villaverde Alto
- Argüelles
- Pinar de Chamartín
- Alameda de Osuna
- Casa de Campo
- Circular
- Hospital de Henares
- Pitis
- Nuevos Ministerios
- Aeropuerto T4
- Pico de Lucía
- Hospital Infanta Sofía
- Puerta del Sur
- La Fortuna
- MetroSur
- Opera
- Príncipe Pio
- Pinar de Chamartín
- Las Tablas
- Colonia Jardín
- Estación de Aravaca
- Colonia Jardín
- Puerta de Boadilla



*Anexo N° 2 - Distribución de habitaciones del hotel  
 Distribución de las habitaciones de la primera a la quinta planta*



*Distribución de habitaciones de la sexta planta*



*Anexo N° 3 - Fotos del hotel*

*71 Galery & Art*



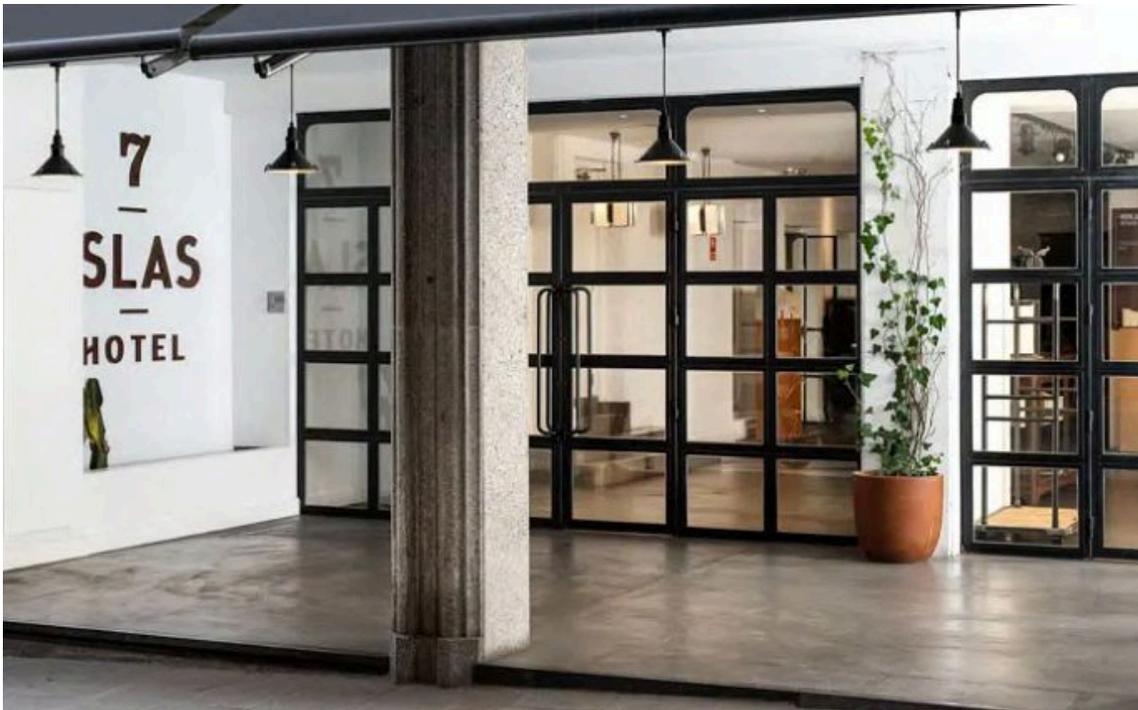
*7 Kitchen and Bar*



*Sala Lanzarote*



*Hall de entrada*



*Recepción*



*Patio*

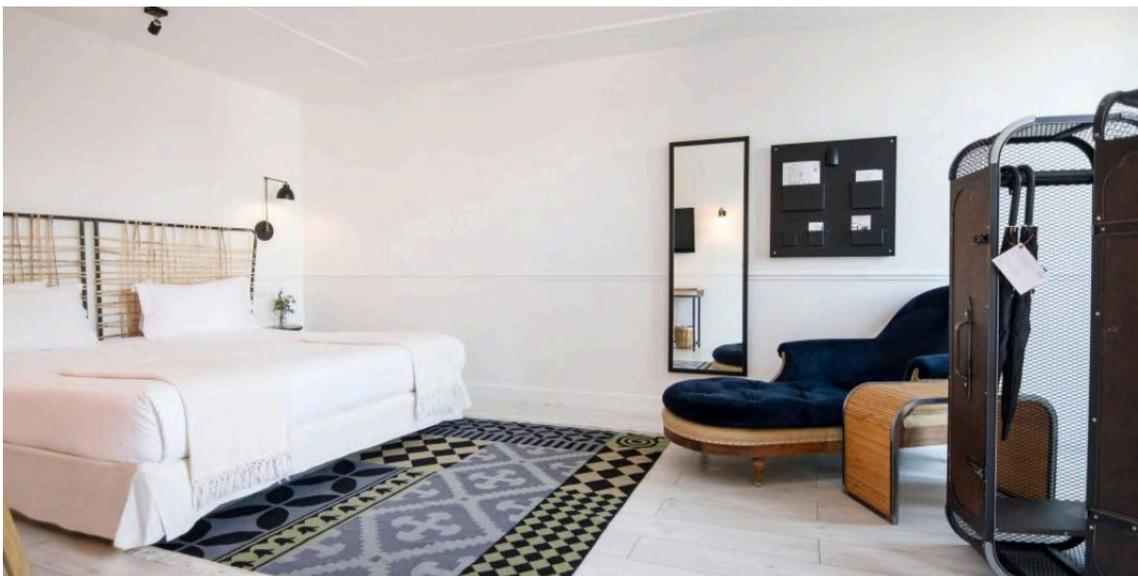


*Lobby*



*Anexo N° 4 - Fotos de habitaciones*

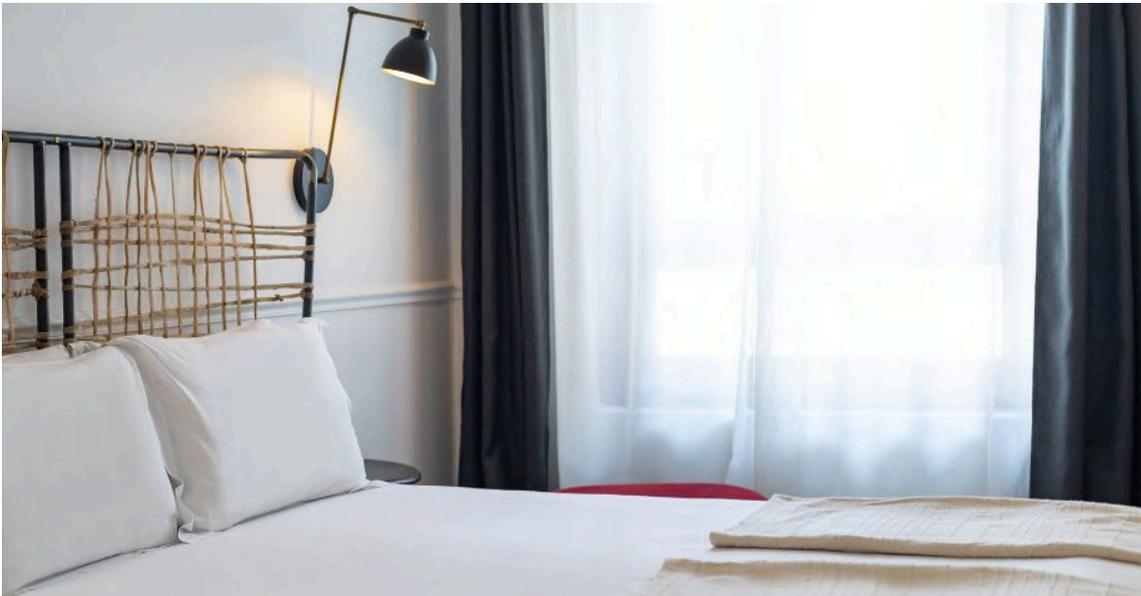
*Ático/Penthouse*



*Habitación Deluxe*



*Habitación Easy*

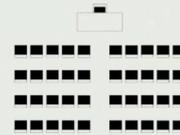


Anexo N° 5 - Distribución de la Sala Timanfaya - Eventos



Auditorio

50/70 PAX



Escuela

60 PAX



7 ISLAS HOTEL | ESPACIOS PARA EVENTOS | SALA TIMANFAYA



Estilo "U"

25 PAX



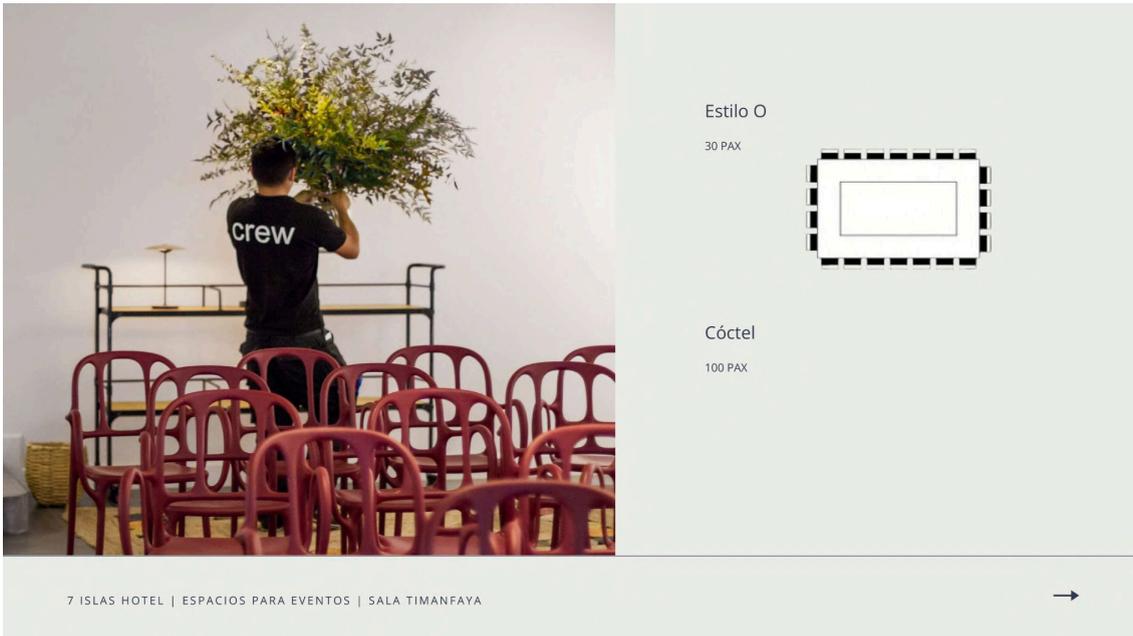
Imperial

20 PAX



7 ISLAS HOTEL | ESPACIOS PARA EVENTOS | SALA TIMANFAYA





Anexo Nº 6

Hoja de Gobernanta - Software de hotelería



Fecha: martes, 12 de marzo de 2024

<b>Ocupadas</b> 75	<b>Libres</b> 4	<b>Reposadas</b> 1	<b>Cambios habitaciones</b> 27
Sucias 48	Sucias 0	Yellow boy 0	
Limpias 27	Limpias 4	Yellow boy 0	
Revisar 0	Revisar 0		
DND 0	Rebajas 0		

Preco: 1.000  
 ATC

Acciones: Limpia, Sucia, Revisar, DND, Trabajo

Habitación Tim:   
 C. Siestones: 0

Cuota: 0

Seleccionadas habitaciones de bloque y planta Todos

001	002	003	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
111	112	113	114	201	202	203	204	205	206	207	208	209
210	211	212	213	214	301	302	303	304	305	306	307	308
309 - S	310	311	312	313	314 - C	401	402	403	404	405	406	407
408	409	410	411	412	413	414	501	502	503	504	505	506
507	508	509	510	511	512	513	514	601	602	603	604	605
606												

Acciones: Totas, Libro, Lib. Limpia, Lib. Sucia, Lib No Ang, Ocp Limpia, Ocp Sucia, Ocupadas, Bloqueadas, Limpia, Sucia, Revisar, Rep. Limpia, Rep. Sucia, Rep. Ocupada, DND, Arrastradas, Elimar, Salir, Diagrama, Cerrar, Terminar, Salir



Anexo N° 9 - Certificados de capacitación de "Curso sensibilización en acoso laboral, sexual y por razón de sexo/género y agresiones sexuales" y "Prevención de Incendios"

**PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES**



D./Dña. **MONTERO,ERIKA GRACIELA** con NIF Z0792117W y n° de registro 1016/66713/2023

Ha asistido con pleno aprovechamiento al curso de  
**CURSO SENSIBILIZACION EN ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZON DE SEXO/GENERO  
Y AGRESIONES SEXUALES**

se ha celebrado por parte de **EUOPREVEN SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES S.L.**, la jornada formativa impartida con carácter teleformación y duración de 6 horas:

Fecha	Profesor	Nivel
11 de julio de 2023	Germán Burriel Bosch	RESPONSABLE TERRITORIAL

Firma y sello del centro formador



Fdo.: **Juan Ángel Hernández García**

Firma trabajador/a

Fdo.: **MONTERO,ERIKA GRACIELA**

Entidad acreditada por Resolución de las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, y Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud en todo el Territorio Nacional por la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha de 27 de mayo de 2003 para desarrollar y certificar actividades formativas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

**Contenidos impartidos:**

**Módulo 1. ¿Qué es el Acoso?**

Acoso Laboral. Definición e indicadores  
Acoso Sexual. Definición e indicadores  
Acoso por razón de sexo/género. Definición e indicadores

**Módulo 2. Prevención del acoso**

Protocolos de buenas prácticas

**Módulo 3. Protocolo de Acoso**

Procedimiento  
Valoración inicial  
Proceso de investigación  
Comisión de investigación  
Resolución  
Sanciones

**Módulo 4: Agresiones Sexuales**

Ley Orgánica de Garantía de Libertad Sexual.  
Modificaciones y características.  
Prevención de las violencias sexuales.  
Procedimientos de actuación ante situaciones de agresión sexual.

Firma y sello del centro formador



Fdo.: **Juan Ángel Hernández García**

Entidad acreditada por Resolución de las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, y Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud en todo el Territorio Nacional por la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha de 27 de mayo de 2003 para desarrollar y certificar actividades formativas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.



**QUIMICRAL**  
Química y microbiología de los alimentos

## CERTIFICADO DE FORMACIÓN

Quimicral, S.L., empresa autorizada mediante resolución de la Dirección General de Salud Pública con fecha 3 de abril de 2002 y con número de registro 053/02/CM. CERTIFICA QUE:

**D/Dña. ERIKA GRACIELA MONTERO**

con **DNI Z0792117W** ha recibido la formación general y específica con una duración de **3 horas** sobre la actividad de **PREVENCIÓN DE INCENDIOS** con fecha **22/05/2023**

Madrid, 9 de Junio del 2023

Firma y sello de la Entidad Formadora



Victoria de la Cruz

C/ Hilarión Eslava, 19 post. - 28015 MADRID T: 91 549 6996

calidad@quimicral.com - www.quimicral.com



**QUIMICRAL**  
Química y microbiología de los alimentos

## CERTIFICADO DE FORMACIÓN

### TEMARIO DEL CURSO

- **TECNOLOGÍA DEL FUEGO:** Combustión, fuego e incendio, triángulo y tetraedro del fuego, mecanismos de extinción del incendio. Productos de la combustión. Definición de humo, tipos de humo, conceptos de calor, formas de propagación del calor, concepto de gas. Clasificación de los fuegos y medios de prevención contra incendios.
- **EXTINCIÓN DEL INCENDIO:** Agentes extintores, definición y tipos de agentes extintores; extintores, b.i.e. (boca de incendio equipada) y rociadores.
- **SEÑALIZACIÓN, DETECCIÓN, ALARMA Y ACTUACIÓN EN CASO DE INCENDIO:** Señalización. Alumbrado de señalización, alumbrado de emergencia y señalización. Detección y alarma. Definición de detector, tipos de detectores y descripción de los paneles de control y alarma. Actuaciones en caso de incendio, plan de emergencia y evacuación. Recomendaciones (puertas, ascensores, electricidad etc...) Acciones recomendadas en caso de emergencia. Normativa de aplicación en el establecimiento turístico alojativo. Nivel básico. Reseñas a la normativa sobre seguridad.

C/ Hilarión Eslava, 19 post. - 28015 MADRID T: 915496996  
calidad@quimicral.com - www.quimicral.com

Anexo N° 10

Listados PMS - Software de hotelería

Erika Montero - Hotel 7 Islas - Hotel 7 Islas - HOTEL 7 ISLAS - [Listados e informes]

Portal Informes Rack Listados del PMS

Informes

<...> F2

CLIENTES EN HOTEL

Informes	Ref.	Descripción
CLIENTES EN HOTEL	gCLHT	
RESERVAS	gRSRV	
FACTURACIÓN	gFCTR	
GOBERNANTA	gGBRN	
FOOD & BEVERAGES	gFBBG	
INFORMES DE OCUPACIÓN PARA EL INE	gIINE	
INFORMES VENTA MINI-BAR	gMBAR	
INTERFACES	gITFC	
VARIOS	gOTHR	
ESTADÍSTICA VIAJEROS	gVIAJ	
COMISIONES	gCOMS	
ADMINISTRACIÓN	gADMN	
PRODUCCIÓN	gPROD	
VENTAS	gVTAS	

Informes CRS - Software de hotelería

Erika Montero - Hotel 7 Islas - Hotel 7 Islas - HOTEL 7 ISLAS - [Informes CRS]

Portal Informes Rack Informes CRS

Informes de CRS

<...> F2

RESERVAS

Informes	Ref.	Descripción
RESERVAS	gRSVA	
PRODUCCIÓN PREVISTA	gPRPV	
PRODUCCIÓN	gPROD	
PRESUPUESTO	gPRES	
CUPOS	gCUPS	
VARIOS	gVARS	