

La ronda que evita la queja

Mi ronda de 20 minutos, por capas sensoriales. Los ojos (minutos 1-12, en movimiento): luces fundidas o parpadeando, manchas de humedad nuevas — la mancha nueva es la reina de la ronda: hoy es un cerco, el viernes una gotera —, puertas que no cierran a la primera, juntas y silicona en baños comunes, mobiliario cojo o astillado en zonas de paso. Los oídos (todo el recorrido): el zumbido que ayer no estaba, el compresor que arranca más veces de la cuenta, la puerta que chirría, el goteo detrás de un tabique. El olfato (ascensores, pasillos ciegos, cuartos técnicos): humedad, quemado eléctrico, desagüe. El olfato detecta averías que aún no se ven.

Y la libreta (minutos finales): todo lo cazado, por leve que sea, al parte con su ubicación exacta y su urgencia. La ronda que no se anota es un paseo; la que se anota es mantenimiento predictivo sin presupuesto.

El detalle de oficio: la ronda se hace saludando. El técnico visible, amable y atento en zonas comunes es también presencia del hotel — y más de una vez el huésped que te cruza te regala el mejor parte del día: «oiga, en mi pasillo hay una luz que parpadea.» Escúchale como oro: acaba de hacerte la ronda gratis.