

Cómo se asciende de verdad en un hotel



Te enseño la diferencia con un ejemplo real de los cientos que he escuchado en entrevistas. Versión floja: «Soy muy resolutivo y trabajo bien bajo presión.» No dice nada — lo dice todo el mundo, no se puede comprobar y se olvida en un minuto. Versión con la estructura: «Una noche se cayó el sistema con veinte llegadas pendientes (situación). Monté el registro en papel con la plantilla que teníamos preparada y organicé la cola para que nadie esperara sin ser atendido (acción). Los veinte durmieron en hora, sin una sola queja, y el hotel adoptó mi plantilla como protocolo (resultado).» Mismo empleado, misma noche: la primera versión es una opinión sobre ti; la segunda es una prueba.

Los tres errores que corrijo siempre en este ejercicio: el logro sin situación (sin contexto no hay mérito: ¿era difícil o era martes?), la acción en plural difuso («gestionamos», «se resolvió» — ¿qué hiciste TÚ?) y el resultado sin medida (acaba siempre en algo comprobable: un número, un cambio adoptado, un antes y un después).

Y guarda esto: esa estructura no es solo para entrevistas. Es un hábito mental — el profesional que piensa sus semanas en situación-acción-resultado empieza a fabricar logros a propósito, no a esperar que le ocurran. Tu historial de la ficha 46 y tu relato de la 47 son el mismo músculo. En la ficha siguiente lo convertimos en plan.