

El hotel como sistema: tu puesto nunca trabaja solo

Cada experiencia visible descansa sobre conexiones invisibles.

En cinco líneas

El huésped cree que su habitación, su desayuno y la reparación del aire son servicios independientes. Nunca lo son. La habitación llega a tiempo porque Recepción, Pisos y Mantenimiento comparten una misma versión de la realidad; el desayuno funciona porque Cocina, Sala y Compras hablaron ayer. Entender esto cambia tu categoría profesional: dejas de ser alguien que hace su tarea y pasas a ser alguien que sostiene un sistema. Y delante del huésped, el sistema tiene una regla de hierro: hacia dentro se habla claro y se corrige; delante del huésped, somos uno.

La cadena invisible, con un ejemplo real

- 1. La promesa:** Recepción confirma a una familia que su habitación estará lista a las 15:00. Para el huésped es una frase; para el hotel es un contrato interno entre cuatro departamentos.
- 2. La cadena:** Pisos necesita saber que esa habitación es prioritaria; Mantenimiento debe cerrar hoy el parte del aire; Lavandería tiene que servir la lencería a tiempo; Recepción debe avisar si la familia llega antes.
- 3. El eslabón roto:** si uno de los cuatro no comparte su información —no avisa, no reporta, no pregunta— el huésped espera en el lobby con dos niños cansados. Y no le fallará «Pisos» o «Mantenimiento»: le habrá fallado el hotel entero.
- 4. Tu parte:** en cualquier puesto, tu trabajo tiene proveedores y clientes internos. Saber quiénes son, qué necesitan de ti y cuándo, es tan parte del oficio como tu tarea visible.

Delante del huésped: cómo habla el sistema

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Responder por el hotel entero: «lo resuelvo yo» o «le pongo ahora con quien lo resuelve» — y comprobar que se resolvió.	«Eso no es lo mío» / «eso es de otro departamento». Para el huésped no existen los departamentos: existe el hotel.	Culpar a un compañero o a otro departamento delante del cliente. El que señala a otro se está señalando el uniforme.

Errores frecuentes

- ◆ Guardarse información «porque no me la pidieron»: en un hotel, el silencio es una avería.
- ◆ Prometer en nombre de otro departamento sin consultar: la promesa es tuya, el incumplimiento del hotel.
- ◆ Resolver el síntoma y callar la causa: si la 214 falla cada semana, repararla ya no es suficiente; reportarlo, sí.
- ◆ Creer que la coordinación es cosa de jefes: el sistema se sostiene en los relevos, los partes y los avisos de la base.

LA REGLA DE ORO

**«Hacia dentro se habla claro y se corrige.
Delante del huésped, somos uno.»**

El ejercicio de esta ficha

Elige tu puesto —el que tienes o el que quieres— y dibuja su cadena: los tres departamentos sin los cuales tu trabajo falla, qué necesitas exactamente de cada uno y qué necesitan ellos de ti. Te sorprenderá lo que descubres en la tercera columna. En la corrección que sigue te comparto mi versión — y arrancamos el Módulo 1: Recepción.

Para profundizar: La Operación Hotelera, Volumen II — Introducción y «El hotel como sistema».
© Daniel Roiz Baztán · Delante del Huésped · Todos los derechos reservados