

## Noche: el turno que nadie ve

*Los directores salen de la gente que brilló cuando nadie miraba.*

### En cinco líneas

De noche el hotel parece dormido y es exactamente lo contrario: es cuando menos personas quedan despiertas — a veces una sola, y eso solo se organiza cuando la evaluación de riesgos y el protocolo de trabajo nocturno lo permiten, con medios de comunicación y auxilio siempre a mano. El turno de noche concentra las tres responsabilidades más serias del oficio —la seguridad de los que duermen, la verdad de las cuentas del día y el huésped que llega roto a las 3 de la mañana— con el apoyo a una llamada de distancia, que para eso existen la cadena de aviso y el protocolo de trabajo nocturno: organizan la respuesta, pero no sustituyen la dotación ni las medidas preventivas que correspondan. Por eso es la mejor escuela de criterio que existe, y por eso los directores nos fijamos tanto en quién la hace bien.

### El guion, paso a paso

- 1. La ronda con los cinco sentidos.** Al menos dos veces por turno: puertas, luces, ruidos, olores, accesos. La ronda no es pasear: es leer el edificio. Lo que la noche detecta, el día no lo sufre.
- 2. El cierre es la fotografía del día.** La auditoría nocturna cuadra lo producido con lo cobrado y deja el día listo para empezar. Hazla entendiendo, no solo ejecutando: el que comprende un cierre está aprendiendo a leer un hotel entero.
- 3. El huésped de las 3 AM.** Llega cansado, a veces sin reserva, a veces con el sistema caído. Orden: primero la persona (asiento, agua, calma), después la solución (registro en papel si hace falta, habitación segura), y al amanecer, el traspaso completo de su caso.
- 4. Saber a quién despertar.** Cada hotel tiene su cadena de aviso nocturna: apréndela antes de necesitarla. Despertar a quien toca a tiempo es profesionalidad; no despertar a nadie «por no molestar» es la puerta de los desastres.
- 5. La entrega del amanecer.** El relevo de la mañana hereda tu noche: incidencias, casos abiertos, llegadas de madrugada, lo pendiente. Cinco minutos de traspaso ordenado valen un turno entero.

### Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

| Si no tienes...               | El estándar se sostiene así                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compañía (turno en solitario) | El protocolo de trabajador solo del hotel —medios de contacto, comprobaciones, a quién llamar— se conoce antes de necesitarlo. Y prioridades grabadas a fuego: seguridad de las personas > huésped presente > cierre administrativo. El papeleo espera; una alarma o un huésped, jamás. |
| Sistema (caída nocturna)      | Plantillas de papel preparadas (registro, cobros pendientes, incidencias) y registro manual de todo con hora. La noche sin sistema se documenta el doble, no la mitad.                                                                                                                  |

## Delante del huésped

| QUÉ HACER                                                                                              | QUÉ NO HACER                                                                                                           | QUÉ NUNCA HACER                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voz baja, presencia serena, uniforme impecable a cualquier hora: la noche amplifica todo lo que haces. | Bajar la guardia de imagen o atención «porque no hay nadie»: siempre hay alguien — y suele ser el que más te necesita. | Abrir una habitación a quien no acredite ser su ocupante, por convincente o insistente que sea. Sin excepciones, a ninguna hora. |

## Errores frecuentes

- ◆ Tratar la noche como un turno de espera: es un turno de vigilancia, y la diferencia se nota la noche que pasa algo.
- ◆ Hacer el cierre sin entenderlo: pierdes la mejor formación gratuita en números que da este oficio.
- ◆ Resolver de madrugada y no dejarlo escrito: lo que no está en el traspaso no ocurrió — y estallará a media mañana.
- ◆ No pedir ayuda «por no molestar»: el jefe prefiere una llamada a las 4 que una catástrofe a las 8.

### LA REGLA DE ORO

**«Los directores salen de la gente  
que brilló cuando nadie miraba.»**

## El ejercicio de esta ficha

Llega un huésped a las 2:40 de la mañana, sin reserva y con el sistema caído. Escribe tu actuación completa en orden: qué haces con la persona, qué haces con el registro, qué dejas preparado para el relevo. En la corrección que sigue te comparto mi versión — y arrancamos el Módulo 2: Pisos.