

Objetos, privacidad y confianza

La honradez no se supervisa: se es.

Y una carrera entera cabe en un bolsillo equivocado.

En cinco líneas

El personal de Pisos entra donde no entra nadie: en el espacio íntimo de un desconocido, con sus cosas a la vista y sin testigos. Ese privilegio se sostiene sobre dos pilares que esta ficha convierte en protocolo: el tratamiento intachable de lo que el huésped deja —olvidado o a la vista— y la discreción absoluta sobre lo que se ve. No es solo ética: es la protección de tu carrera, porque en este terreno una sola sombra pesa más que mil habitaciones perfectas.

El guion, paso a paso

- 1. Sus cosas son intocables.** En habitación ocupada se limpia alrededor de las pertenencias: se mueven lo imprescindible y se devuelven a su sitio exacto. Ordenar está bien; reorganizar su vida, no.
- 2. Dinero y valor a la vista, en ocupada.** No se toca, se limpia alrededor, y si la cantidad o la situación te incomoda (mucho efectivo, joyas sueltas), se comunica a la gobernanta ese mismo turno: que quede constancia de que estaba — y de que tú avisaste. El registro te protege a ti.
- 3. Objeto olvidado en salida.** Se registra de inmediato: qué, dónde, habitación, fecha, hora y quién lo encontró; se entrega a la gobernanta el mismo turno; si es dinero o valor, con un segundo testigo en el conteo y el precinto. El objeto viaja con su papel, siempre.
- 4. La discreción como uniforme.** Lo que ves dentro —quién estaba, cómo vivía, qué había— no existe fuera. Ni al compañero del office, ni a la familia en casa, ni a las redes jamás. La confianza de mil huéspedes que no te conocen descansa en tu silencio.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Sistema de registro de objetos	Un cuaderno oficial del departamento sirve — nunca una nota personal —: fecha, hora, habitación, descripción, firma de quien encuentra y de quien recibe; custodiado por la gobernanta, consultado solo por quien gestiona objetos, conservado el plazo definido en el protocolo — el necesario para su finalidad y las obligaciones aplicables, nunca más — y destruido de forma segura al vencer. El registro no necesita software; necesita disciplina y dos firmas.
Caja o almacén de objetos	Sobre o bolsa precintada con la etiqueta del registro, entregada a la gobernanta el mismo día. Lo que no puede pasar es que un objeto duerma en un bolsillo o en un carro.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Tratar sus pertenencias como intocables y su intimidad como sagrada. Devolver cada cosa a su sitio exacto.	Mover pertenencias «para ordenar» más de lo necesario. Comentar entre compañeros lo que hay o lo que viste en una habitación.	Quedarte nada, por pequeño o abandonado que parezca. Fotografiar el interior de una habitación. Contar fuera lo que viste dentro — la discreción no tiene día libre.

Errores frecuentes

- ◆ El «ya lo entregaré luego»: el tiempo entre encontrar y registrar es exactamente el tiempo en que naces sospechosa sin haber hecho nada.
- ◆ Registrar sin detalle («una pulsera»): la descripción pobre convierte la devolución en disputa.
- ◆ Presumir de anécdotas de huéspedes fuera del trabajo: cada historia que cuentas enseña a los demás lo que contarías de ellos.
- ◆ Callarte lo que te incomodó (dinero excesivo, situación extraña) por no complicarte: avisar a tiempo es tu escudo, no tu problema.

LA REGLA DE ORO

**«La honradez no se supervisa: se es.
Y una carrera entera cabe en un bolsillo equivocado.»**

El ejercicio de esta ficha

Dos escenas, dos respuestas por escrito: (a) dinero suelto sobre la mesilla en una habitación OCUPADA; (b) un sobre con efectivo olvidado en una habitación de SALIDA. Paso a paso qué haces en cada una, con quién y qué queda registrado. En la corrección que sigue te comparto mi versión.