

Cómo entra un técnico en una habitación

*En esa habitación tu oficio es doble:
la avería y la confianza.*

En cinco líneas

Al técnico de mantenimiento nadie tiene que enseñarle su especialidad: para eso está su oficio. Lo que nadie le enseñó es lo que su especialidad se convierte cuando ocurre en el espacio íntimo de un desconocido, a veces con él delante. El protocolo de entrada que aprendiste en la ficha 11 aplica entero — llamar dos veces anunciándose, esperar de verdad, abrir con pausa — y a él se suma la capa propia del técnico: la zona protegida, las herramientas ordenadas, la explicación de lo que se va a hacer y el respeto absoluto por lo que no es tuyo. Ahí dentro reparas dos cosas: la avería y la confianza.

El guion, paso a paso

- 1. El protocolo de la puerta, completo.** «Mantenimiento, buenos días» — dos veces, con voz clara, espera real y apertura con pausa anunciada. La prisa del parte no puede costarle un sobresalto a nadie. Si hay señal de presencia y no te esperan, se coordina y se vuelve.
- 2. Preséntate y explica antes de tocar.** Si el huésped está o llega: quién eres, a qué vienes, cuánto tardarás aproximadamente. «Vengo a revisar el aire; serán unos veinte minutos — ¿le viene bien ahora o prefiere que vuelva?» Su comodidad manda sobre tu recorrido, siempre.
- 3. Protege la escena.** Manta o protector bajo la zona de trabajo, herramientas ordenadas en su caja o paño — nunca desplegadas sobre la cama o los muebles del huésped —, calzado y manos conscientes de dónde están. La zona se deja mejor que se encontró: sin restos, sin huellas, sin rastro.
- 4. Sus cosas, intocables.** Si algo del huésped estorba para trabajar, se le pide a él que lo retire si está presente; si no está, se mueve lo imprescindible y se devuelve a su sitio exacto. Y lo que viste ahí dentro — orden, desorden, pertenencias, personas — no existe fuera: la discreción de la ficha 20 lleva también mono de trabajo.
- 5. El cierre con cara.** Al terminar: qué se hizo, qué queda pendiente si lo hay, y la despedida con nombre. «Ya tiene el aire funcionando; soy [nombre], de mantenimiento — cualquier cosa, recepción me localiza en un minuto.» El técnico con nombre convierte una molestia en un servicio.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Repuesto para cerrar la avería hoy	La verdad con plan: se aplica la solución provisional segura, se explica al huésped qué pasará y cuándo («mañana a primera hora entra la pieza; mientras tanto le he dejado esto funcionando así»), y se avisa a Recepción con el caso cerrado en la mano — nunca se deja al huésped de mensajero de su propia avería.
Indicadores de presencia fiables	Protocolo de voz redoblado y coordinación con Recepción y Pisos antes de entrar con llave: en la duda, la habitación se trata como ocupada. Siempre.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Anunciarte, pedir permiso, explicar qué harás y cuánto tardarás, proteger la zona, despedirte con nombre y dejar todo mejor que lo encontraste.	Opinar del estado del hotel («esto está todo viejo»), diagnosticar catástrofes en voz alta, usar el baño o el mobiliario del huésped, atender el móvil personal dentro.	Tocar pertenencias más de lo imprescindible. Quedarte a solas con un menor en la habitación: si hay un niño solo, se avisa y se vuelve acompañado. Contar fuera lo que viste dentro. Prometer lo que no depende de ti.

Errores frecuentes

- ◆ Entrar «porque el parte lo manda»: el parte manda la reparación; la entrada la manda el protocolo.
- ◆ Trabajar con el huésped delante como si no estuviera: un saludo y una frase de contexto convierten la intrusión en atención.
- ◆ Dejar la firma del técnico — la huella en la pared, el plástico en el suelo, la silla movida: el trabajo perfecto con rastro es un trabajo a medias.
- ◆ Resolver y no reportar el estado real: si la pieza aguantará una semana, alguien tiene que saberlo hoy — el silencio es una avería (ficha 3).

LA REGLA DE ORO

**«En esa habitación tu oficio es doble:
la avería y la confianza.»**

El ejercicio de esta ficha

Estás reparando con el huésped delante y él quiere quedarse mirando y darte conversación mientras trabajas. Escribe cómo gestionas la situación: qué conversación aceptas, cuál rediriges con amabilidad, qué no comentas jamás — y cómo cierras. En la corrección que sigue te comparto mi versión.