

La ronda que evita la queja

*Reportar es profesional.
Callar es sabotear.*

En cinco líneas

El mantenimiento correctivo apaga fuegos; el preventivo evita que existan — y su herramienta más barata no es un software: es la ronda diaria de ojos y oídos. Veinte minutos de recorrido con los sentidos entrenados detectan la bisagra que empieza a quejarse, el goteo tímido, la luz que parpadea, el olor que no estaba ayer. Cada detección temprana es una queja que ningún huésped llegará a poner. Y la ronda tiene una segunda mitad sin la cual no vale nada: el parte. Lo visto que no se reporta es exactamente igual que lo no visto — con el agravante de que alguien lo supo. Y para que sepas dónde está el listón: en los hoteles más distinguidos del mundo el estándar es doble — tolerancia cero a la deficiencia visible e inspección diaria, con resolución en menos de cuatro horas desde que se detecta. No siempre tendrás sus medios; ten siempre su reloj en la cabeza.

El guion, paso a paso

- 1. Diseña tu ronda por zonas y sentidos.** Un recorrido fijo (zonas comunes, accesos, cuartos técnicos, una planta rotatoria al día) y una lista mental por sentidos: qué miro (luces, juntas, manchas nuevas), qué escucho (motores, goteos, chirridos), qué huelo (humedad, quemado, desagüe), qué toco (temperaturas, holguras, presiones).
- 2. Busca el cambio, no el fallo.** El fallo grita; el cambio susurra. La ronda experta compara con ayer: el ruido nuevo del ascensor, la mancha que creció, el consumo que subió. Lo que cambió sin explicación es tu lista de trabajo de mañana.
- 3. El parte preciso o nada.** Qué, dónde exactamente, desde cuándo, con qué urgencia y si afecta a huésped o a llegada — la disciplina de la ficha 14, ahora desde tu lado. El parte vago se pierde en la lista; el preciso se prioriza solo.
- 4. La ronda también da la cara.** Cruzarás huéspedes todo el recorrido: saludo, paso cedido, herramienta discreta. Y si un huésped te aborda con «oiga, en mi habitación...», la respuesta es la de la ficha 14: lo tomas tú, lo canalizas tú, le confirmas quién y cuándo. Para él, tu mono es el hotel entero.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Repuestos para lo que detectas	La detección vale igual: se reporta con urgencia real y se aplica contención segura. El preventivo sin repuesto sigue ganando tiempo — que es exactamente lo que compra: tiempo para que la pieza llegue antes que la queja.
Tiempo para la ronda completa	Se trocea, no se elimina: diez minutos de zonas críticas hoy, la planta rotatoria mañana. La ronda corta diaria vale más que la larga que nunca se hace.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Saludar a cada huésped del recorrido. Tomar tú lo que te cuenten y canalizarlo con nombre y plazo.	Cruzar zonas de clientes con herramientas al aire, radio a volumen alto o conversaciones de taller.	Responder «eso no es lo mío» a un huésped: lo aprendiste en la ficha 3 y en la 14 — para él no existen los departamentos. Y jamás desactivar o puentear un elemento de seguridad «para que deje de dar guerra»: eso no es mantenimiento, es riesgo con firma.

Errores frecuentes

- ◆ Hacer la ronda con los pies y no con los sentidos: pasear no es inspeccionar.
- ◆ Normalizar el defecto veterano («ese ruido lo hace siempre»): lo que se normaliza deja de vigilarse, y lo que deja de vigilarse elige el peor día para romperse.
- ◆ Detectar y fiar a la memoria: el parte se pone en el momento — la memoria del técnico al final del turno es un colador con buenas intenciones.
- ◆ Medir el preventivo por lo que arregla: se mide por lo que no llegó a pasar — y eso solo se ve si se registra.

LA REGLA DE ORO

**«Reportar es profesional.
Callar es sabotear.»**

El ejercicio de esta ficha

Diseña tu ronda de veinte minutos por las zonas comunes de tu hotel (real o imaginado): el recorrido por orden, qué miras, escuchas y hueles en cada zona, y los tres puntos donde más quejas se incuban. En la corrección que sigue te comparto mi versión — y arrancamos el Módulo 9: Spa y Bienestar.