

El día difícil: servir con oficio, pedir apoyo a tiempo

*Un mal día se gestiona.
El agotamiento estructural se corrige.*

En cinco líneas

El cansancio puede aparecer de forma puntual, pero también puede ser la señal de descansos insuficientes, sobrecarga, falta de plantilla o una mala organización. No son la misma situación y no deben recibir la misma respuesta. Un profesional cuida el trato al huésped, reconoce cuándo su capacidad está disminuyendo y lo comunica antes de que exista un error o un accidente. El responsable evalúa el riesgo, reorganiza el servicio y deja constancia cuando corresponde. Si el agotamiento se repite, deja de ser un problema individual: es un problema de planificación, prevención y liderazgo que la dirección debe corregir.

El guion, paso a paso

- 1. Distingue un mal día de un problema estructural.** Una noche difícil o una preocupación personal pueden exigir apoyo puntual. La fatiga que se repite por jornadas prolongadas, descansos insuficientes, sobrecarga o falta de plantilla exige una revisión de la organización. Llamar actitud a lo segundo solo oculta el problema.
- 2. Reconoce las señales antes del error.** Pérdida de atención, torpeza, irritabilidad, olvidos, dificultad para decidir o somnolencia son avisos. Si pueden afectar a la seguridad, la salud, el trato o la calidad, no se espera a que ocurra una incidencia: se comunica de inmediato al responsable — y si el riesgo es grave e inminente, se interrumpe la tarea afectada mientras se activa el protocolo.
- 3. Comunica hechos, no culpabilidad.** Explica qué notas, desde cuándo y qué tareas pueden quedar comprometidas. El compañero puede prestar apoyo puntual, pero no debe asumir en silencio una carencia permanente. La respuesta debe coordinarla quien dirige el turno.
- 4. Actúa y corrige la causa.** El responsable evalúa, redistribuye y organiza el relevo o el descanso que correspondan conforme a jornada, convenio y protocolo, activando el canal preventivo cuando procede. Si la situación se repite, la dirección analiza jornada, descansos, cargas, turnos y dotación. Proteger el servicio empieza por no sostenerlo sobre personas agotadas.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Descanso o plantilla suficiente	No se improvisa una normalidad imposible. Se informa al responsable, se prioriza lo esencial, se interrumpen o escalan las tareas que puedan comprometer la seguridad y se registra la incidencia por el canal establecido — hechos operativos, sin datos de salud innecesarios. La dirección debe corregir la causa; la voluntad del equipo no sustituye una dotación ni unos descansos adecuados.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Comunicar a tiempo si el cansancio compromete tu capacidad. Mantener un trato correcto mientras el responsable organiza una respuesta segura.	Ocultar señales, prometer que puedes continuar sin evaluar el riesgo o trasladar al compañero la solución permanente de una carencia organizativa.	Trabajar o pedir que alguien trabaje cuando la fatiga compromete la seguridad. Normalizar jornadas, descansos o cargas inadecuadas como prueba de compromiso.

Errores frecuentes

- ◆ Confundir profesionalidad con aguantar en silencio: comunicar una limitación real protege a las personas y a la operación.
- ◆ Tratar todo cansancio como falta de actitud sin analizar jornada, descansos, carga, salud y organización.
- ◆ Resolver una sobrecarga permanente mediante favores entre compañeros: el apoyo puntual no sustituye la responsabilidad del mando.
- ◆ Esperar al error o al accidente para intervenir: las señales de fatiga deben activar una evaluación y una respuesta proporcionada.

LA REGLA DE ORO

**«Un mal día se gestiona.
El agotamiento estructural se corrige.»**

El ejercicio de esta ficha

Durante el servicio, un compañero comete dos olvidos, pierde coordinación y reconoce que lleva varios días sin recuperarse. El hotel está lleno y sustituirlo no es sencillo. Explica qué debe hacer el compañero, cómo debe actuar el responsable del turno y qué debe revisar la dirección si la situación se repite. En la corrección que sigue te comparto mi decisión.