

La información también puede ser una útil herramienta

Jane creía que podía zafarse de cualquier situación que la hiciera trabajar, es por eso que siempre daba su menor esfuerzo para tener el mayor tiempo libre posible. El hotel donde trabajaba debido a nuevas políticas y objetivos, decidió dar un giro sostenible y para ello tuvo que cerrar sus puertas durante 40 días para llevar a cabo la remodelación y adaptación del mismo. Durante esos 40 días, el hotel capacitó a su personal en diversos temas de sostenibilidad poniendo a su disposición manuales técnicos e información para que el personal entendiera hacia donde iba ahora el hotel.

Jane llegaba tarde a la capacitación y se salvaba copiando a sus compañeros en las pruebas, tampoco leía sus manuales. Llegó el día de la apertura y todo marchaba bien, Jane estaba en la recepción así que por esa razón no creía que debiera saber nada más sobre el hotel sino tomar llamadas. Un día su jefe llamó que no podría llegar ese día y Jane tuvo que tomar la batuta en algunas cosas durante su ausencia. Al principio parecían cosas elementales y que todo marchaba bien, hasta que un huésped llamó a la recepción diciendo que en su regadera no salía el agua caliente y le urgía tomar una ducha, Jane llamó al personal de mantenimiento para notificar y pedir que resolviera el problema cuando entró otra llamada de otra huésped que reventaba en furia pues se moría de frío y también quería darse una ducha, dos llamadas se hicieron cuatro y cuatro se hicieron seis. Los huéspedes bajaban a la recepción, era un caos. Jane subió desesperada a la azotea preguntando al personal de mantenimiento si por fin habían resuelto el problema, aún faltaban 40 minutos ya que se había reventado un tubo del calentador solar. Jane bajó y se disculpó con los huéspedes y les pidió su paciencia explicando la situación, algunos de ellos tenían compromisos y estaban desesperados, comenzaron a alzar la voz y a ser ofensivos, Jane creyó que podía manejarlo pero dado que no asistió a los cursos a pesar de haber estado ahí, no sabía cómo lidiar con un huésped molesto y cómo funcionaban los calentadores solares.

Su compañero Ed bajó a recepción desde contabilidad para recoger unos papeles de caja, se percató que Jane estaba desesperada. Preguntó qué sucedía y Jane contestó que todo era culpa de los calentadores que no funcionaban. Ed le dijo que la culpa no era de los calentadores sino suya porque cuando estos no funcionan, hay una caldera de emergencia que podía cubrir a los calentadores por cualquier eventualidad. La responsabilidad era de Jane por no poner atención, además Ed era de un departamento totalmente ajeno al de mantenimiento y sabía con claridad cómo hacerlo. La información también es una herramienta para arreglar algo que creemos que está averiado.