

Cómo hacer para que el personal del hotel se sienta orgulloso de sus trabajos

La siguiente historia de un huésped ilustra la forma en que la Revista Fortune en el año 2002 nombró al Hotel Four Seasons como una de las 100 mejores empresas en donde trabajar:

Mientras me encontraba en un viaje de negocios en Austin, Texas, me hospedé en el Hotel *Four Seasons*. Entré a mi habitación a media mañana encontrándome con la recamarera arrodillada lavando el piso del baño. Me disculpé con ella por haberla sorprendido y le dejé saber que simplemente había entrado a la habitación a tomar un expediente que se me había quedado. En ese momento, no solamente giró para verme, pero se puso de pie para saludarme con una gran sonrisa. Esto sí que fue algo increíble. ¿Cuántas veces una recamarera que está en medio de la tarea de estar lavando los pisos del baño se pone de pie y saluda al huésped y sonrío cálidamente? La respuesta es prácticamente nunca.

- Yo le dije: “Está trabajando usted muy duro. ¿Qué la hace ser tan optimista?”.
- Ella se jactó: “Cada una de estas habitaciones es como mi propia empresa. Todo el piso es mi empresa”.
- Yo respondí: “Caramba, actúas como si fueras la dueña del lugar”.
- Ella me dijo: “Sí lo soy, me apodero de mi trabajo”.

Aquí estaba una persona en un empleo que muchos considerarían indeseable. Podría ser un empleo en el que el entusiasmo y positivismo sería muy difícil de encontrar en muchos de los hoteles.

Más tarde, hablando con el gerente general del hotel, me ayudó a comprender por qué los empleados del hotel estaban tan motivados. El gerente del hotel me dijo: “aquí en el Hotel *Four Seasons* no existen los trabajos indeseables. Ser un lavador de platos en este glamoroso hotel está muy alejado de ser un trabajo glamoroso, pero eso no importa porque los lavadores de platos en el Hotel *Four Seasons* saben lo importante que son ellos para el éxito del hotel. No dudamos en decirles a nuestros lavadores de platos que ellos ostentan uno de los más importantes empleos en el hotel. Si los lavadores de platos no cumplieran con su función, estaríamos fuera del negocio. Los empleados están conscientes de su valor en la organización y por lo tanto diariamente lo expresan con orgullo. Todos nuestros empleados están trabajando aquí porque tienen un deseo interno de ser hospitalarios, en cualquiera que sea su posición laboral en el hotel”.

No importa si eres un lavador de platos o un gerente de alto nivel en el Hotel *Four Seasons*. Todos y cada uno de los empleados son tratados igual, con respeto y confianza, aquellos empleados que parecieran estar haciendo lo que podría ser uno de los trabajos más indeseables en la industria hotelera, de hecho están haciendo lo que más les gusta hacer.

Adaptado de McGraw-Hill, Anne Bruce, Building a high morale workplace, (Construyendo una alta moral en el lugar de trabajo) pp. 103-104