

NEEDFINDING: Rediseñar experiencia de RECEPCIONISTA DE HOSTEL

Team Name: Clean Reception

Team Members: Sergio Castillo, Diego Zanabria



Experience

- Usuario objetivo: personas que necesitan optimizar su experiencia como recepcionistas en pequeños hostales.
- Experiencia: cómo gestionan el hostal.

Observations & Interviews

- Tres participantes:
 - A: A recepcionista totalmente novato (primer mes de experiencia). Él no puede cumplir su rol sin ayuda.
 - Entrevistado por Sergio
 - B: recepcionista con 1 año de trabajo en recepción, que no necesita apoyo constante. Él usa sus conversaciones y webpages para cumplir con su función.
 - Entrevistado por Diego.
 - C: Un recepcionista con 20 años de experiencia en hostels. Trabajò en diferentes hoteles. Cumple su función de forma autónoma.
 - Entrevistado por Sergio.

Interview Questions

Experiencia del recepcionista

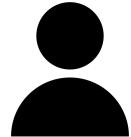
- ¿Para quién y con qué frecuencia trabajas?
- ¿Qué experiencia reciente tienes con hostales?
- ¿Qué haces para trabajar de manera organizada?
- ¿Cómo encuentras trabajo?
- ¿Cuándo y por qué pides ayuda?
- ¿Con qué frecuencia pides ayuda?
- Describe cualquier experiencia incómoda que hayas tenido en un hostal.
- ¿Sigues exactamente las indicaciones del gerente? ¿Por qué o por qué no?

Interview Questions

Preguntas después de la jornada laboral

- ¿Qué tan difícil fue tu trabajo hoy?
- ¿Hubo alguna diferencia al seguir o no las instrucciones?
- ¿Tu nuevo trabajo fue fácil de realizar? ¿Por qué o por qué no?

Interesting Moments

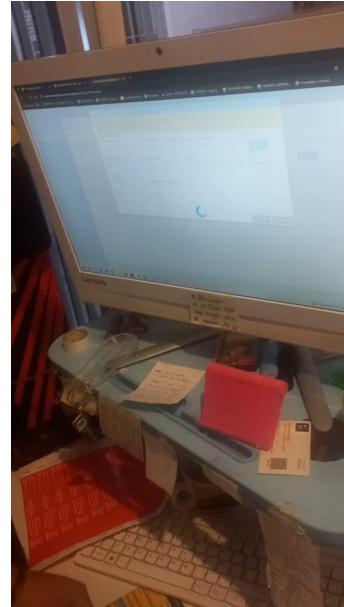


Created by David García
from Noam Project

'A'



Demora en cerrar caja tras tener billetes desordenados



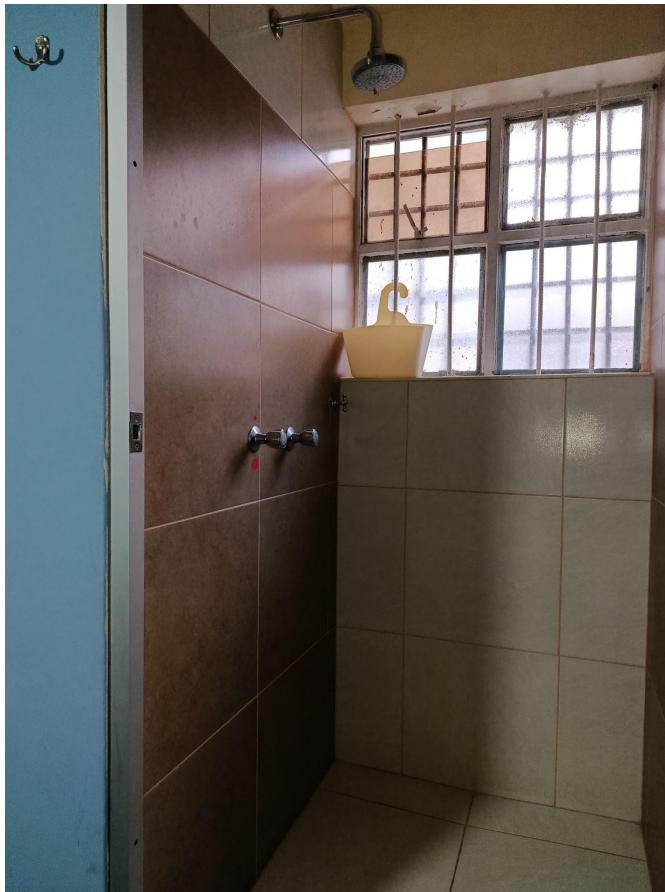
'A' no sabe què tarea ejecutar primero en recepció.

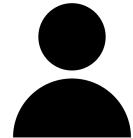
A

Queja de ducha malograda. A no supo qué hacer.

"A olvidó anotar compra un agua mineral... el papel se perdió".

Se confunde por el desorden del escritorio





Created by David García
from Noam Project

'B'



Soluciona problemas de registro



Llama al recepcionista experto cuando no sabe qué hacer

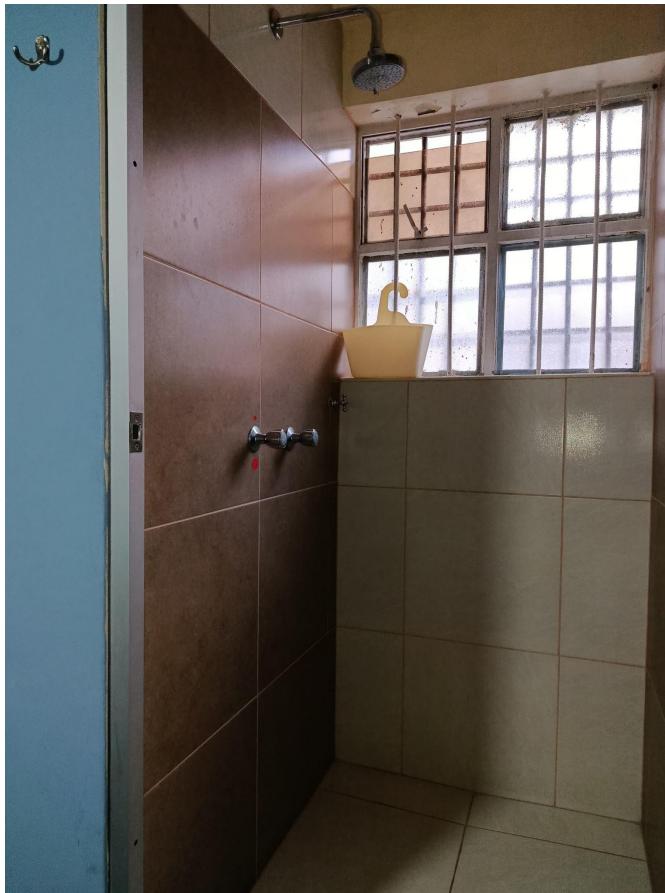


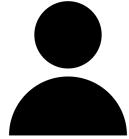
Improvisa ante quejas

B

Un huésped se queja de ducha malograda.

B hizo llamada... no hubo reparación inmediata.
Hicieron cambio de habitación.





Created by David García
from Noam Project

'C'



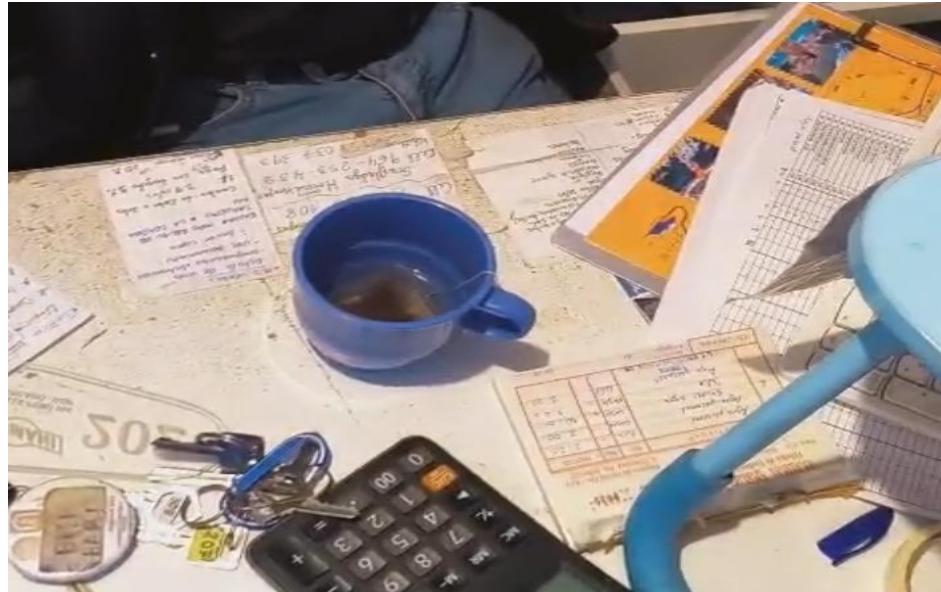
Soluciona
problemas solo

Comparte sus propios mapas y
tips locales

Reemplaza
herramientas

Needs #1

- *Identificar el estado real completo (Sucia, En Proceso, Limpia, Mantenimiento) de cada habitación/cama*



Needs #2

- *Rastrear el estado de las tareas (y su urgencia)*



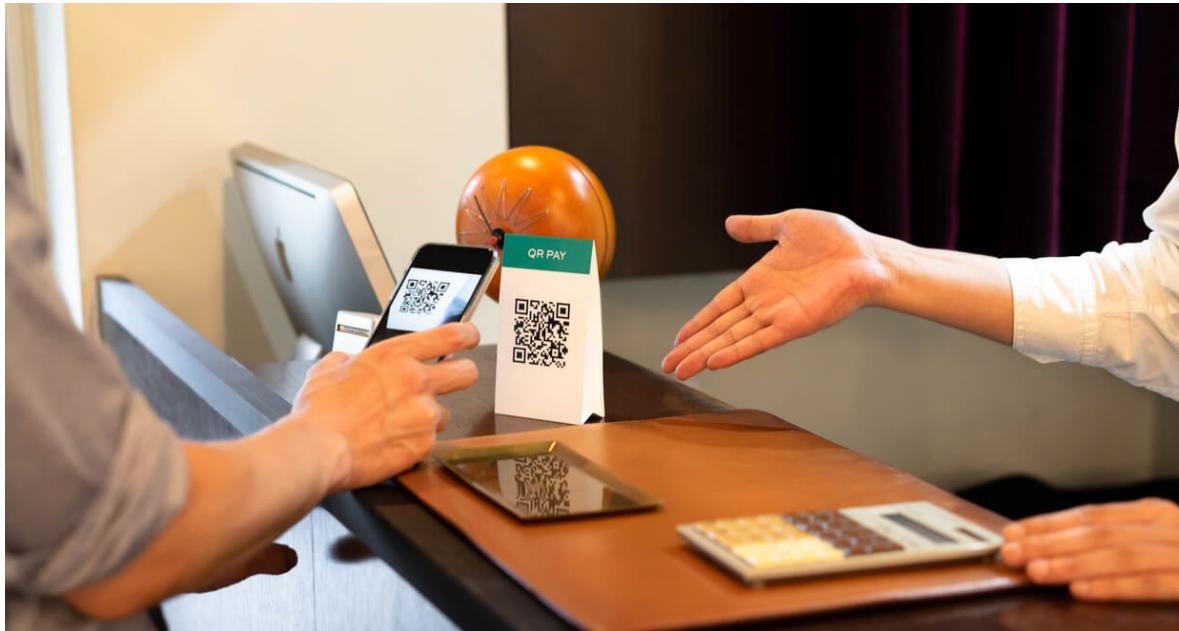
❗ Hab. 202: Ducha Rota
Reportado por Limpieza (Hace 10 min)

⭐️ Dorm-B: Limpieza Urgente
Solicitado por Recepción (Hace 5 min)

⌚ Hab. 101: Cobrar Lavandería
Check-out mañana

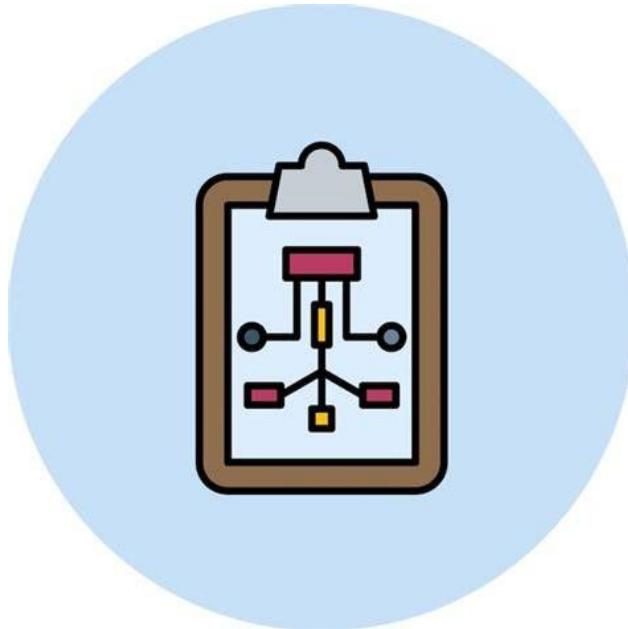
Needs #3

- **Integrar (Unifica múltiples fuentes en un sistema funcional) toda la información del turno** (reservas, pagos, tareas pendientes) en una única fuente de verdad para un cambio de turno preciso. no depender de anotaciones ni de memoria



Needs #4

- **Priorizar eficazmente** el flujo de trabajo cuando hay múltiples solicitudes urgentes (Crítico para Perfil A).



Needs #5

- Comprender el "propósito de viaje" del huésped antes de su llegada

Llegadas de Hoy (6)



AG

Ana García

Llega: 15:30 PM



Descanso 😊



RS

Robert Smith

Llega: 16:00 PM



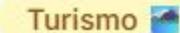
Trabajo 💼



CM

Carlos Mendoza

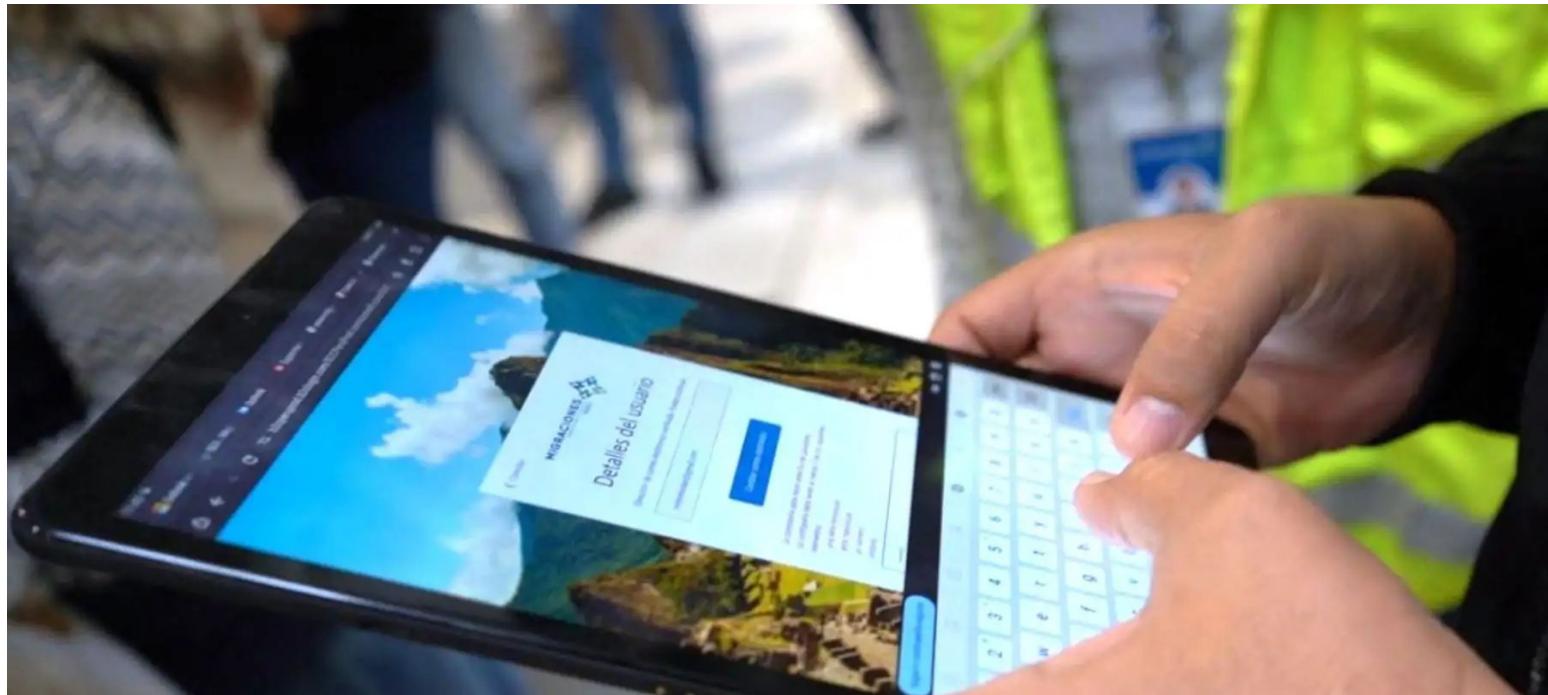
Llega: 17:00 PM



Turismo 🚙

Needs #6

- **Alertar y ejecutar procedimientos clave** (ej. brazaletes, registro migratorio) en el momento contextual *justo* del flujo de trabajo.



Needs #7

- **Guiar al personal** a través de flujos de trabajo CLAROS (ej. check-in) para reducir el conflicto de tareas.

EJM: GUIA PARA EVITAR que EL PERSONAL NO REGISTRE A LOS PERSONAJES ANTES DE MEDIANOCHE

 Dorm-B: Limpieza
Urgente
Solicitado por Recepción
(Hace 5 min)

Insights

- **Dashboard de Conciencia Situacional** (Visualización Periférica)
 - De la observación de **A** (confusión por desorden) y **B** (chequeos manuales).
- **Canal de Tareas Estructurado**
 - Del *breakdown* de **B** (uso de "reporte informal por chat" para mantenimiento).
- **Fuente Única de Verdad para cambio de turno**(Resumen Automático)
 - De la **A** (fragmentación de notas) y **B** (dependencia de expertos para el traspaso de información).

Insights

- **Disparadores de Procedimientos** (Recordatorios Contextuales)
 - De la experiencia de A (confusión en el check-in) y B (conocimiento de multas por fallas de registro).
- Centralización de Servicios Auxiliares (Módulo de Cargos Integrado)
 - De la observación de B (gestión de cargos de bar/lavandería fuera del sistema principal).
- Comunicación Contextual Anclada a la Tarea (En lugar de chat general)
 - De la dependencia de B en el chat general para problemas de una habitación específica.
-

Insights

- Planificación de Ocupación a Corto Plazo (Visualización a 48h)
 - De la necesidad de B y C de anticipar las tareas de limpieza antes de que sean urgentes.
- Hospitalidad Ética Basada en Datos (Etiquetas de Intención)
 - C (asignación por perfil) y la necesidad de B de ser menos reactivo.
- Check-in Guideline (Flujo de Tarea Guiado)
 - Del A (Conflictos de Tareas: "*no sabe qué tarea ejecutar primero*"), requiriendo un flujo paso a paso.

Llegadas de Hoy (6)



Ana García
Llega: 15:30 PM

Descanso 🛌



Robert Smith
Llega: 16:00 PM

Trabajo 💼



Carlos Mendoza
Llega: 17:00 PM

Turismo 🏖

Anexos

Cambio de turno:

<https://youtube.com/shorts/Ad9jTzUGLXY?si=d70hGuZNlkNQ9pHLLaves>

LLaves:

<https://youtube.com/shorts/D0maLL81o5w?si=oKrTmQ4Jq-HwRyWI>

Compras extra de productos: registro ineficiente:

<https://youtube.com/shorts/A0cyz6Vx3yM?si=BCR7un8ZE09oB7Dx>

Cierre de plataforma de Migraciones a medianoche:

<https://youtube.com/shorts/nyu-81Qdhn8?si=kqZpUUsl5BGTulSh>

Cafeteria:

<https://youtube.com/shorts/KXvonrJGon8?si=E3mwvrG7gBpPozqs>

Conversación con los clientes:

<https://youtube.com/shorts/wJAtVGgKw7E?si=S6m0jVjfSXkarjY>