

# 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

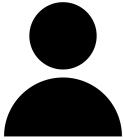
- ¿Para quién y con qué frecuencia trabajas?
- ¿Qué experiencia reciente tienes con hostales?
- ¿Qué haces para trabajar de manera organizada?
- ¿Cómo encuentras trabajo?
- ¿Cuándo y por qué pides ayuda?
- ¿Con qué frecuencia pides ayuda?
- Describe cualquier experiencia incómoda que hayas tenido en un hostel.
- ¿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

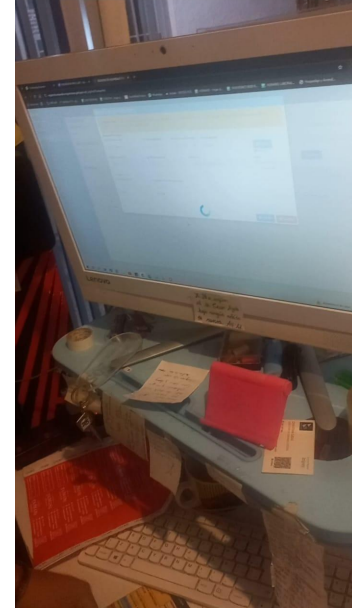


Created by David Garcia  
from Noun Project

'A'



Demora en cerrar caja tras tener billetes desordenados



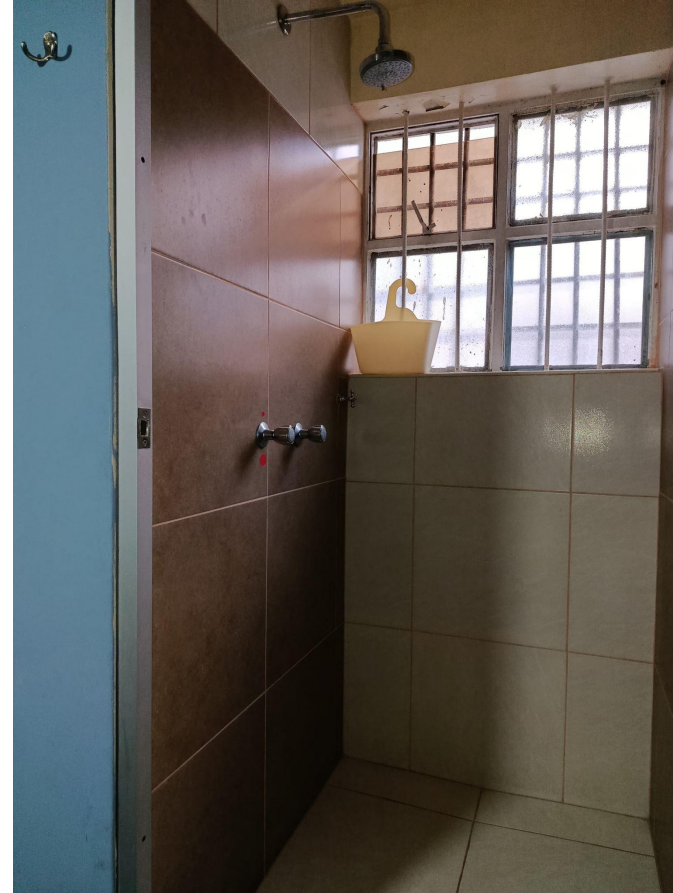
'A' no sabe què tarea ejecutar primero en recepcìon.

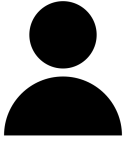
A

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



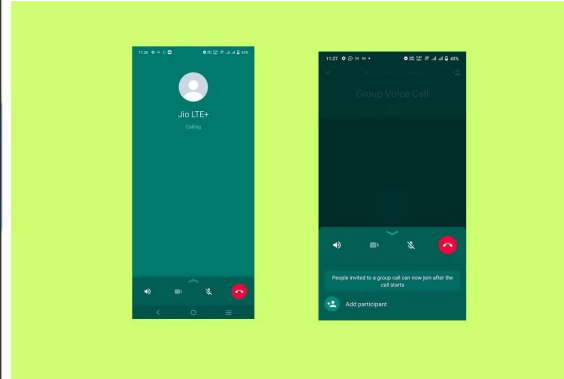


Created by David Garcia  
from Noun Project

‘B’



Soluciona problemas de registro



Llama al recepcionista  
experto cuando no sabe  
què hacer



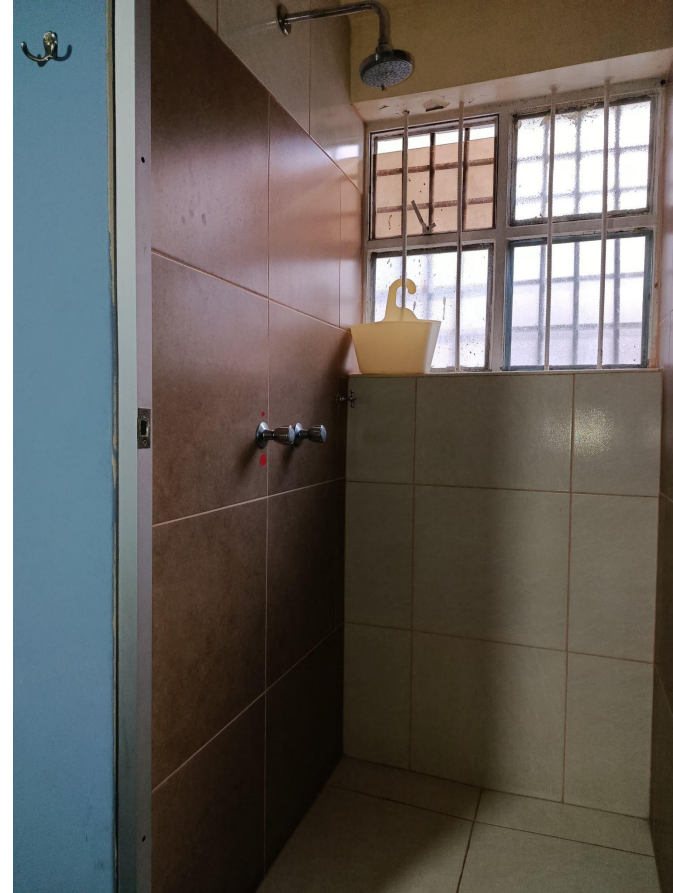
Improvisa ante quejas



B

Un huésped se queja de ducha malograda.

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





Created by David Garcia  
from Noun 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

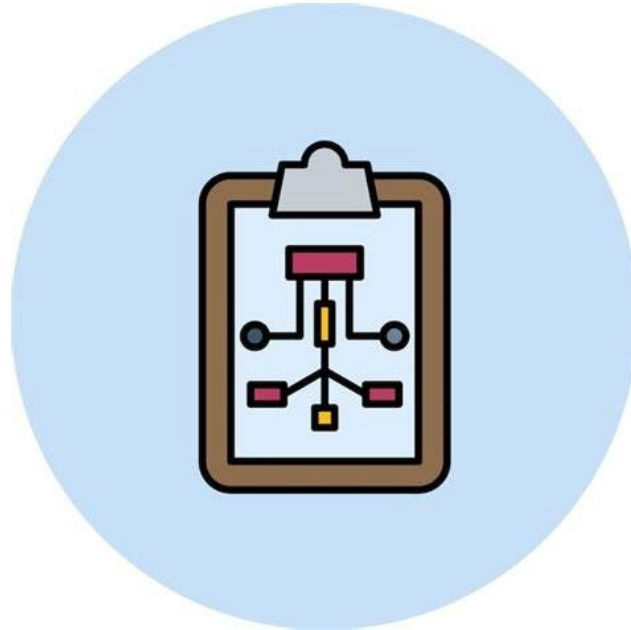
## Needs #3

- **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)



Ana García

Llega: 15:30 PM

Descanso 🛌



Robert Smith

Llega: 16:00 PM

Trabajo 💼



Carlos Mendoza

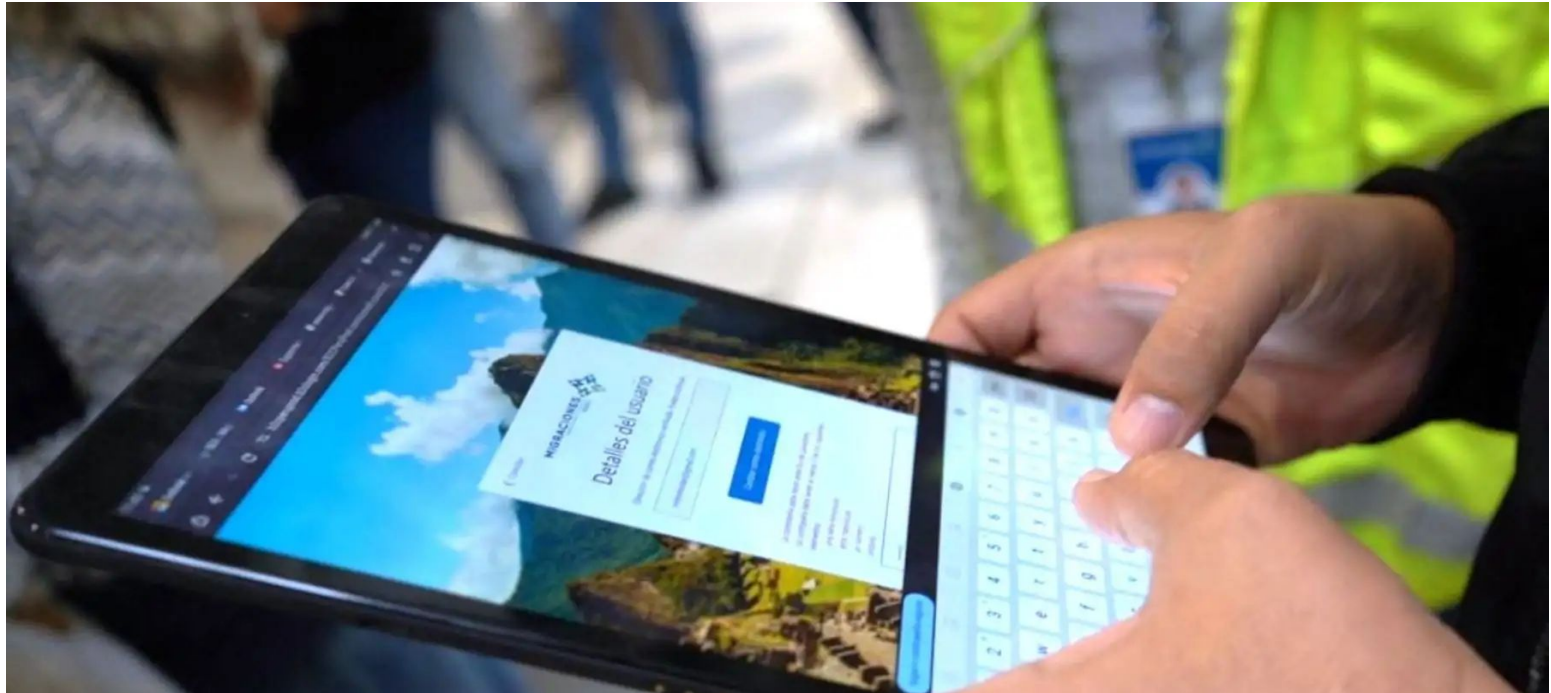
Llega: 17:00 PM

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



# 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 (Conflicto 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=d70hGuZNilkNQ9pH>

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=S6m0jVjfvSXkarjY>