

Hotel Mastery: Gestión Integral de Housekeeping y Atención al Cliente

Gamificación Estructural | Ciencias Sociales y Humanas | Gestión del Talento Humano | Tema: Gestión de Housekeeping y Pisos en Alojamiento Turístico. Debe cubrir tipos de limpieza (repase, salida, profunda), control de lencería, inventarios de amenidades y reporte de averías

Contexto Narrativo

Contexto Narrativo: La Gran Apertura del Hotel Aurora

Imagina que te has unido al equipo de un nuevo y prestigioso hotel llamado “Hotel Aurora”, ubicado en una ciudad turística clave. Este hotel se prepara para su gran apertura y tú, junto con tus compañeros, formáis parte del equipo de Gestión del Talento Humano, especialmente enfocado en el área de Housekeeping y Atención al Cliente. La dirección del hotel desea ofrecer una experiencia inolvidable a sus huéspedes, por lo que la limpieza impecable de las habitaciones, el control eficiente de la lencería y amenidades, así como la rápida resolución de cualquier problema o queja, son vitales para el éxito.

Ambientación: El aula se transforma en la sede operativa del Hotel Aurora, con diferentes “departamentos” representados en estaciones: Housekeeping, Recepción, Control de Inventarios, y Reporte de Averías. Cada estudiante asume un rol estratégico dentro de estos departamentos para gestionar los procesos.

Roles de los estudiantes:

- *Jefe de Housekeeping:* Lidera la organización de limpiezas, asigna tareas y supervisa tipos de limpieza (repase, salida, profunda).
- *Supervisor de Lencería y Amenidades:* Controla inventarios, realiza pedidos y verifica que las habitaciones estén correctamente equipadas.
- *Recepcionista Especializado en Resolución de Quejas:* Atiende a huéspedes, gestiona situaciones difíciles como overbooking, habitaciones no limpias y ruidos nocturnos.
- *Técnico de Mantenimiento:* Recibe y reporta averías, coordina reparaciones urgentes para minimizar molestias.

Misión Principal: Garantizar que el Hotel Aurora alcance un nivel de excelencia en limpieza, gestión de recursos y atención al cliente, logrando la mayor satisfacción posible de los huéspedes en un periodo simulado de apertura de 5 días. Cada equipo debe colaborar para mantener el hotel operativo, limpio y con clientes felices, enfrentando retos reales y tomando decisiones estratégicas basadas en los contenidos de la asignatura.

Conexión con el tema de aprendizaje: Esta experiencia gamificada conecta directamente con la Gestión del Talento Humano enfocada en el área de Housekeeping y pisos en alojamientos turísticos. Los estudiantes aplicarán conceptos sobre tipos de limpieza, control de lencería, inventarios de amenidades y reporte de averías, mientras desarrollan habilidades clave de resolución de problemas y comunicación efectiva en situaciones de alta presión, como la resolución de quejas y manejo de clientes difíciles.

Durante la simulación, los participantes experimentarán las responsabilidades y desafíos reales que enfrentan los profesionales en la industria hotelera, fomentando el pensamiento crítico para tomar decisiones acertadas y la creatividad para implementar soluciones innovadoras. Además, la narrativa genera una inmersión motivadora que enriquece el aprendizaje y la aplicación práctica de los contenidos.

En resumen, esta historia no solo contextualiza el aprendizaje, sino que también promueve el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la gestión estratégica del talento humano, preparando a los estudiantes para enfrentar situaciones reales en el sector turístico con confianza y profesionalismo.

Mecánicas de Juego

Mecánicas de Juego

Para estructurar esta experiencia gamificada se utilizan las siguientes mecánicas, orientadas a motivar, medir progreso y fomentar la competencia sana entre los estudiantes:

- **Sistema de Puntos:** Cada actividad o tarea completada correctamente otorga puntos según su dificultad y relevancia. Por ejemplo, asignar correctamente una limpieza profunda vale 50 puntos, mientras que resolver una queja compleja de un cliente difícil otorga 100 puntos.
- **Niveles:** Los estudiantes avanzan por niveles que reflejan su dominio y compromiso. Comienzan en *“Aprendiz del Hotel”*, luego *“Supervisor Junior”*, *“Gestor Experto”* y finalmente *“Maestro de la Gestión Hotelera”*. Cada nivel desbloquea nuevas responsabilidades y retos.
- **Insignias:** Se otorgan insignias digitales o físicas por logros específicos, como:
 - *“Limpieza Impecable”*: Por completar con éxito todas las limpiezas de salida.
 - *“Control Maestro de Inventarios”*: Gestionar sin errores todos los inventarios de amenidades y lencería.
 - *“Mediador Experto”*: Resolver al menos tres quejas difíciles con satisfacción del cliente.
 - *“Técnico Rápido”*: Registrar y coordinar reparaciones en tiempo récord.
- **Retos Diarios:** Cada “día” simulado en la apertura del hotel presenta nuevos desafíos inesperados (overbooking, averías, quejas por ruido) que deben ser resueltos en equipo para sumar puntos extra.
- **Recompensas:** Además de puntos e insignias, se puede otorgar tiempo extra para descansos simbólicos o “bonos de equipo” que permitan asignar tareas a otros compañeros.
- **Progresión:** La experiencia está dividida en ciclos diarios, al final de cada uno se revisan avances, se asignan puntos y se comunica retroalimentación inmediata para corregir errores o reforzar aciertos.
- **Retroalimentación Inmediata:** Cada tarea o resolución de problema se discute en tiempo real con el docente, quien provee comentarios constructivos para mejorar el desempeño y la comprensión de conceptos.

La implementación práctica puede apoyarse en herramientas como hojas de cálculo para el registro de puntos y niveles, tableros visuales en el aula con tarjetas de insignias físicas o digitales, y escenarios de role play para los retos de atención al cliente.

Actividades Gamificadas

Actividades Gamificadas Paso a Paso

Actividad 1: Diagnóstico y Planificación de Limpieza

Descripción: Los estudiantes en rol de Jefe de Housekeeping analizan un listado de habitaciones con diferentes tipos de limpieza requeridos (repase, salida, profunda) y planifican el cronograma y asignación de tareas para el día.

Instrucciones:

- Se entrega un listado con 15 habitaciones, cada una con un estado distinto (ocupada, salida, larga estancia, etc.)
- Identificar y clasificar el tipo de limpieza necesaria para cada habitación.
- Diseñar un cronograma detallado, asignando tiempos y personal.
- Presentar la planificación al grupo para revisión y aprobación.

Tiempo estimado: 45 minutos

Materiales: Listado impreso, cronograma en papel o digital, fichas de habitaciones.

Integración con mecánicas: Por cada planificación correcta y justificada se otorgan 50 puntos y la insignia “Planificador Eficiente”.

Actividad 2: Control de Inventarios de Lencería y Amenidades

Descripción: En rol de Supervisor de Lencería y Amenidades, los estudiantes gestionan un inventario inicial, detectan faltantes y realizan pedidos para asegurar el abastecimiento.

Instrucciones:

- Recibir un inventario inicial con cantidades y tipos de productos (toallas, sábanas, jabones, shampoos, etc.)
- Registrar consumos diarios estimados y detectar faltantes tras la simulación del primer día.
- Elaborar una orden de pedido para reponer stock según niveles mínimos establecidos.
- Presentar la gestión al equipo para validar.

Tiempo estimado: 40 minutos

Materiales: Listas de inventario, hojas para registro, formato para pedido.

Integración con mecánicas: Completar esta actividad sin errores otorga 60 puntos y la insignia “Control Maestro de Inventarios”.

Actividad 3: Simulación de Atención al Cliente y Resolución de Quejas

Descripción: En rol de Recepcionista, los estudiantes enfrentan situaciones simuladas de clientes con quejas reales, como overbooking, habitación no limpia y ruido nocturno. Deben negociar, mediar y resolver para lograr satisfacción.

Instrucciones:

- Se asignan roles de cliente y recepcionista en parejas.

- El “cliente” recibe un guion con una queja específica. El “repcionista” debe escuchar, empatizar y ofrecer soluciones basadas en protocolos del hotel.
- Se rotan roles para asegurar que todos practiquen.
- Se realiza retroalimentación grupal para destacar buenas prácticas y oportunidades de mejora.

Tiempo estimado: 60 minutos

Materiales: Guiones de quejas, fichas con protocolos, espacio para role play.

Integración con mecánicas: Cada queja resuelta con éxito suma 100 puntos y otorga la insignia “Mediador Experto”.

Actividad 4: Registro y Coordinación de Averías

Descripción: En rol de Técnico, los estudiantes reciben reportes de averías durante la simulación y deben priorizarlas, registrar correctamente y coordinar tiempos de reparación.

Instrucciones:

- Recibir tres reportes de averías con diferentes niveles de urgencia (por ejemplo, aire acondicionado, puerta de habitación, iluminación).
- Priorizar y asignar tiempos para reparación según impacto en el cliente.
- Registrar el reporte en formato oficial del hotel.
- Comunicar estado al equipo para acciones coordinadas.

Tiempo estimado: 30 minutos

Materiales: Formularios de reporte, lista de herramientas y técnicos disponibles.

Integración con mecánicas: Tareas completadas eficientemente suman 40 puntos y la insignia “Técnico Rápido”.

Actividad 5: Reto Diario - Gestión Integral de una Crisis

Descripción: Al final de cada día simulado, el equipo enfrenta un reto sorpresa, como un overbooking inesperado, una limpieza profunda que no se realizó, o un huésped molesto por ruido nocturno. Deben tomar decisiones rápidas y aplicar las habilidades aprendidas para resolverlo.

Instrucciones:

- Se presenta el escenario y se asignan roles para abordarlo.
- Discutir en equipo estrategias y soluciones.
- El recepcionista lidera la comunicación con el cliente, Housekeeping ajusta tareas, Técnico coordina reparaciones.
- Presentar la solución al docente y justificar las decisiones.

Tiempo estimado: 45 minutos

Materiales: Escenarios descritos, espacio para discusión grupal.

Integración con mecánicas: Resolución efectiva otorga hasta 120 puntos y bonificaciones para todos los roles involucrados.

Estas actividades están diseñadas para ser realizadas en secuencia o adaptadas según el tiempo disponible, fomentando la colaboración, aplicación práctica y desarrollo de competencias del siglo XXI como creatividad, pensamiento crítico y comunicación.

Reglas y Condiciones

Reglas Claras del Juego

- **Condiciones de Victoria:** El equipo que al finalizar la simulación (5 días) acumule más puntos y haya obtenido al menos tres insignias clave (Limpieza Impecable, Control Maestro de Inventarios, Mediador Experto) será declarado “Maestro de la Gestión Hotelera”.
- **Penalizaciones:**
 - Errores en la planificación de limpiezas: -20 puntos por cada error crítico (como asignar limpieza profunda a habitación con solo repase).
 - Fallas en el control de inventarios (faltantes no justificados): -15 puntos.
 - Manejo inadecuado de quejas (falta de empatía, soluciones incorrectas): -30 puntos.
 - Retrasos en reporte o coordinación de averías: -10 puntos.
- **Turnos y Roles:**
 - Cada actividad se realiza en turnos asignados para asegurar participación equitativa.
 - Los roles establecidos deben cumplirse, pero se permite rotación para que todos experimenten distintas responsabilidades.
- **Restricciones:**
 - No se permite consultar materiales externos durante las actividades para fomentar la aplicación del conocimiento adquirido.
 - El uso de dispositivos electrónicos está limitado a herramientas TIC autorizadas para registro y control.
- **Tabla de Puntos:**

Actividad	Puntos
Planificación de Limpieza	50
Control de Inventarios	60
Resolución de Quejas	100
Reporte y Coordinación Averías	40
Reto Diario (Crisis)	Hasta 120

- **Sistema de Logros:** Para obtener una insignia, el estudiante o equipo debe cumplir requisitos específicos descritos en cada actividad. Las insignias pueden acumularse y reflejarse en el tablero de progreso.

Evaluación Gamificada

Evaluación dentro del Sistema Gamificado

La evaluación se integra de manera formativa y sumativa, contemplando criterios técnicos y habilidades blandas, alineados con los objetivos docentes y competencias del siglo XXI.

Criterios de Evaluación:

- **Dominio Técnico:** Capacidad para identificar tipos de limpieza, gestionar inventarios y reportar averías correctamente.
- **Resolución de Problemas:** Efectividad en la gestión de quejas y manejo de crisis simuladas.
- **Comunicación:** Claridad, empatía y asertividad durante interacciones con clientes y compañeros.
- **Trabajo en Equipo:** Colaboración y distribución adecuada de roles y tareas.
- **Creatividad y Pensamiento Crítico:** Propuestas innovadoras y argumentadas para resolver desafíos.

Rúbricas Integradas:

Se utilizan rúbricas detalladas para cada actividad clave con niveles de desempeño (Excelente, Bueno, Regular, Insuficiente) que califican:

- Exactitud y completitud del trabajo técnico
- Estrategias de resolución aplicadas
- Comunicación verbal y escrita
- Participación activa y liderazgo

Evidencias de Aprendizaje:

- Planes de limpieza elaborados
- Reportes y órdenes de inventario
- Grabaciones o notas de simulaciones de atención al cliente
- Formularios de reporte de averías
- Decisiones documentadas durante los retos diarios

Reflexión Final y Cierre de la Narrativa:

Al concluir la simulación, se realiza una sesión de reflexión grupal donde los estudiantes analizan qué aprendieron, qué desafíos enfrentaron y cómo aplicarán estos aprendizajes en su futura práctica profesional. Se retoma la narrativa del Hotel Aurora para cerrar la historia, destacando el impacto de su gestión en la reputación y éxito del hotel.

Esta evaluación gamificada no solo mide conocimientos técnicos, sino que también valora el desarrollo integral de competencias y actitudes necesarias para la excelencia en Gestión del Talento Humano en el sector turístico.

Recomendaciones Logísticas

Recomendaciones para la Implementación

- **Tiempo Necesario:** Se recomienda destinar al menos 5 sesiones de clase de 90 minutos para implementar la experiencia completa, pudiendo adaptar la duración según necesidades.
- **Espacio Físico:** Un aula amplia con zonas delimitadas para cada departamento (Housekeeping, Recepción, Inventarios, Mantenimiento). Mesas y sillas para trabajo en equipo y área libre para role play.
- **Materiales y Herramientas TIC:**
 - Impresos: Listados de habitaciones, inventarios, guiones de quejas, formularios de reporte.
 - Tablero o pizarra para seguimiento de puntos y niveles.
 - Computadoras o tablets con hojas de cálculo para registro digital de puntos y control de inventarios (opcional).
 - Tarjetas físicas o digitales de insignias para entrega.
 - Proyector o pantalla para presentación de escenarios y retroalimentación.
- **Tamaño del Grupo:** Ideal para grupos de 12 a 20 estudiantes, permitiendo formar equipos equilibrados con roles claros.
- **Preparación Previa del Docente:**
 - Familiarizarse con los conceptos técnicos de limpieza hotelera y gestión del talento humano.
 - Preparar materiales impresos y digitales.
 - Diseñar escenarios de quejas realistas y posibles crisis.
 - Organizar el tablero de puntos y control de insignias.
 - Planificar las sesiones y definir tiempos para cada actividad.
- **Posibles Dificultades y Soluciones:**
 - *Resistencia o falta de participación:* Motivar con recompensas visibles y fomentar ambiente colaborativo.
 - *Dificultad en manejo de roles:* Realizar una introducción clara y rotar roles para que todos se familiaricen.
 - *Problemas técnicos:* Tener versiones impresas como respaldo y capacitar previamente en uso de herramientas TIC.
 - *Gestión del tiempo:* Ajustar actividades según ritmo del grupo y mantener control estricto de tiempos.

Con estas recomendaciones se garantiza una implementación fluida, enriquecedora y motivadora que aprovecha al máximo la gamificación para el aprendizaje significativo en Gestión del Talento Humano aplicada a Housekeeping y Atención al Cliente en alojamientos turísticos.