

## #VIAJAMAÑANA

# Robots en recepción, mascarillas como 'amenities' y adiós al bufé: así serán los hoteles tras el coronavirus

El director de El Mundo selecciona las noticias de mayor interés para ti.

✉ [Recibir Newsletter](#)

ISABEL GARCÍA  
Madrid

Actualizado Miércoles,  
29 abril 2020 - 01:50

Ver 13 comentarios

Covid-19 ha obligado al turismo a reinventarse. El sector hotelero, uno de los más perjudicados, prepara su vuelta priorizando la seguridad y la higiene, usando la domótica e inventando nuevas fórmulas en espacios comunes como los restaurantes o las piscinas.



Empleados de un hotel tomándose la temperatura. SHUTTERSTOCK

**Turismo.** [Vacaciones en el pueblo, playas sin extranjeros y viajes más sostenibles para este verano](#)

**Vuelos.** [Varias aerolíneas proponen dejar libre el asiento del medio](#)

"¿Qué prefieres: un **repcionista** que te reciba con mascarilla, guantes y casi un traje *espacial* o un robot solícito con cara sonriente?". La pregunta la lanza Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del **Instituto Tecnológico Hotelero**, una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo es mejorar la eficiencia y calidad del sector. La **crisis del coronavirus** va a cambiar el día a día de los hoteles de todo el planeta y el uso de la **tecnología más vanguardista** se presenta como una de las opciones para evitar el contacto humano en una primera etapa.

## ROBOTS, DOMÓTICA Y SISTEMAS BIOMÉTRICOS

El experto asegura que "**los robots y tótems**" ya son bastante comunes en Asia. "En Europa no tanto, incluso lo vemos como algo de *frikies* japoneses, pero pueden ser muy bienvenidos en este periodo coyuntural", apunta ante el **nuevo panorama** que se presenta en el ámbito turístico, expectante ante un **protocolo de actuación** y seguridad por parte del Gobierno. "Es la única solución a corto plazo, al menos mientras no haya **vacunas**. Debemos aportar seguridad y confianza al cliente, al tiempo que **logramos ser rentables**, ya que los costes se van a incrementar y la demanda va a bajar", añade Carrillo de Albornoz.



Los robots ya se emplean en algunos hoteles.

Comparte su opinión **Manuel Vega**, presidente de la Asociación Española de Directores y Directivos de Hotel y Restauración (AEDH). Para ello, están desarrollando una **guía de buenas prácticas**. "Hemos pedido al **Ministerio de Sanidad que nos dé unas pautas**, pero no podemos esperar más para prepararnos, por lo que estamos trabajando en esa guía donde **la seguridad y la limpieza** son esenciales para seguir teniendo **la mejor hotelería del mundo**". En cuanto a la desescalada, espera que las regiones con **menos incidencia de Covid-19** puedan disfrutar del turismo cuanto antes.

### DESINFECCIÓN A TODAS HORAS

La higiene y **desinfección** son la base de la hoja de ruta de la AEDH. "Va a ser algo que tengamos que mantener en el tiempo". Lo tiene claro la mayoría de las cadenas. Como **Vincci Hoteles**, que a la espera de un protocolo oficial para implantarlo de cara a la reapertura de los hoteles, está trabajando en "vías de interacción con nuestros huéspedes, **redistribución de espacios**, protocolos de limpieza, servicios, **seguridad alimentaria** y salud laboral", según detalla su director general, **Carlos Calero**. Su objetivo es "garantizar **confianza y seguridad**, que tendrán más relevancia que nunca a la hora de elegir destino".



La limpieza será una de las prioridades de los hoteles.

Por su parte, la AEDH también recomienda **eliminar elementos superfluos** donde se pueda alojar el coronavirus. De ahí que se prevea plastificar las **botoneras de los ascensores**, los interruptores o cualquier mecanismo que se tenga que tocar para accionarlo, al tiempo que se empleará más **mobiliario antibacteriano**.

### MASCARILLAS Y GELES EN LA HABITACIÓN

La **limpieza exhaustiva** será constante y no solo en las áreas comunes, sino también en las habitaciones. Por eso, el huésped se encontrará **mascarillas y geles desinfectantes** en

ella, ya que se sumarán al clásico paquete de *amenities* capitaneado por el champú, el jabón y el cepillo de dientes.

### 'CHECK-IN ONLINE' PARA EVITAR CONTACTOS

También se apostará por el *check-in online* (si no, habrá que señalar mediante paneles o líneas en el suelo la distancia social obligatoria) y el **reconocimiento biométrico** a la hora de registrarse y entrar en la habitación, cuya "llave" estará descargada en el propio móvil del huésped. La **domótica** también jugará a favor, ya que se podrán encender o apagar las luces o la televisión mediante la voz sin necesidad de **tocar mandos o interruptores**.



La domótica se implementará cada vez más.

### EL FIN DE LOS BUFÉS EN LOS RESTAURANTES

En cuanto a la restauración, los **bufés** con toda la comida a los ojos (y manos) de los comensales desaparecerán, aumentando los **desayunos continentales**, la oferta a la carta y la del servicio de habitaciones. También se podrán realizar los pedidos *online* a través de una app, de forma que se reduzca el contacto con los camareros.



Bufé del hotel Vinci Costa Golf de Chiclana.

El **hotel Wellington** de Madrid ofrecerá estos "menús digitales", según su director general, José Rodríguez Tarín, además del resto de opciones gastronómicas, garantizando la distancia de seguridad de dos metros entre mesas e incrementando al máximo higiene. En algunos hoteles se optará, además, por poner mamparas, así como **limitar el aforo** y señalar las zonas comunes como **piscinas, gimnasios y spas** para evitar aglomeraciones.

### NUEVO PERFIL DE HUÉSPED

Al no saber con exactitud si habrá vuelos para que puedan venir extranjeros a España, los hoteleros fijan su mirada en el **turista nacional** como principal salvavidas. Algo más

optimista se muestra el *general manager* de **The Serras** de Barcelona, un cinco estrellas perteneciente a **Preferred**, la colección internacional de más de **750 hoteles independientes de lujo**, que espera recibir, en una primera etapa, turistas no solo españoles, sino también franceses y del norte de Europa. "Antes de finales de año, confiamos en que vuelvan de Reino Unido o EEUU". También considera que el cliente preferirá alojarse en **pequeños hoteles boutique** como The Serras en vez de grandes resorts "con cientos de personas alrededor".



Piscina de Finca Cortesín, en la provincia de Málaga.

Desde la exclusiva **Finca Cortesín**, entre Marbella y Sotogrande, perteneciente igualmente al sello Preferred, también esperan al **turista portugués** además del español, aunque dependerá de cuándo comiencen a operar, apostilla René Zimmer, su director general. **A medio plazo**, espera la llegada de los mercados tradicionales europeos, mientras que "los de larga distancia quizá no vengan hasta **la próxima temporada**". El hecho de contar con **villas y casas privadas** lo ve como una ventaja en la situación actual frente a los grandes complejos hoteleros.

#### **SOLICITUD DE AYUDAS Y TEST**

Desde la AEDH, su presidente admite que muchas de estas **medidas** se iban a implementar en los próximos años y, sin embargo, "habrá que adelantarlas". Eso sí, "de nada servirá todo esto si no logramos hacer **más test a la población** y lograr algún tipo de certificado, como ocurre en China, algo que exigimos al Gobierno", agrega Vega. También solicita medidas como la creación de **un bono familiar** para fomentar el turismo nacional que se deduzca al 100% en la declaración de la renta; la **eliminación de la tasa turística** en las comunidades que la tengan; y la figura de un experto que sirva de **mediador** entre el sector turístico y el Estado.