



Robots en hoteles.  
El futuro en pañales.

# Robots en hoteles. El futuro en pañales.



por Soledad Guardia Clausi

Socia Líder de la Industria de Consumo del Marketplace Cono Sur en Deloitte Spanish Latin América

Viajemos a Japón. Sin duda una invitación repentina, un viaje sorpresa. Pero no tardaremos en regresar, pues nuestro único objetivo es hospedarnos un par de horas en el Hotel Henn na, en Nagasaki.

Inaugurado el 17 de julio de 2015, este hotel no es reconocido mundialmente por su lujo, ni por su belleza arquitectónica, ni tampoco por su gastronomía. El Henn na Hotel Nagasaki entró en el libro Guinness de los récords por ser el primer hospedaje (casi!) 100% robotizado<sup>2</sup>. Esto significa que, desde que ingresamos hasta que salimos del mismo, nos encontraremos con robots de distintas formas, tamaños, tareas y envergadura que nos estarán asistiendo, asesorando, velando por su comodidad, su seguridad, la pulcritud del ambiente y más.

Impactante, apenas uno pone un pie dentro del hotel verá que en la recepción lo aguarda la copia viva de un *velociraptor* para darle la bienvenida y hacerle el check in<sup>3</sup>. En la recepción, al lado de su colega jurásico, podemos ver a una dama sonriente, pulcramente vestida con su uniforme. Sin embargo, al acercarnos un poco más, veremos que ésta no es un ser humano sino un robot humanoide.

La puerta de la habitación sólo se abre por reconocimiento facial, y dentro de ella encontramos un pequeño robot que responde preguntas y regula la iluminación, apagando la luz en caso de que el huésped se quede dormido.

El nombre del hotel, Henn na, plantea una cuestión interesante. Éste fue inicialmente traducido como *extraño*, *raro*<sup>4</sup> y tal palabra se usó innumerables veces en la literatura online para calificar, o más bien *descalificar* al hotel por ser un hotel *extraño*<sup>5</sup> por la ausencia de personal humano. Sin embargo, una interpretación

1 De hecho hay personal con el que uno puede conectarse por vía telefónica en caso de necesidad.

2 <https://www.guinnessworldrecords.com/world-records/397696-first-robot-staffed-hotel>

3 Entre muchísimas otras fuentes online véase: Moll, I. (19.3.2016) El hotel Henn-na en Japón recibe a los huéspedes con un velociraptor en la recepción. Tourinews. [https://www.tourinews.es/resumen-de-prensa/notas-de-prensa-marketing-turismo/hotel-henn-na-japon-recibe-huespedes-velociraptor-recepcion\\_327268\\_102.html](https://www.tourinews.es/resumen-de-prensa/notas-de-prensa-marketing-turismo/hotel-henn-na-japon-recibe-huespedes-velociraptor-recepcion_327268_102.html)

4 Ver traducción del término en el Google translator. Euronews (16.6.2015) New "weird hotel" with robot staff opens its doors in Japan. Youtube: [https://www.youtube.com/watch?v=SuNI\\_sAv1OM&ab\\_channel=euronews](https://www.youtube.com/watch?v=SuNI_sAv1OM&ab_channel=euronews)

5 Robottf, Martin, M. (9.8. 2016) Henn-na Hotel: A strange hotel staffed by robots. The Robot, Report. <https://www.therobotreport.com/henn-na-hotel-a-strange-hotel-staffed-by-robots>.

Rakuten (7.6.2023) Henn na Hotel: Japan's Strangest Hotel Chain. Rakuten Travel <https://travel.rakuten.com/contents/usa/en-us/guide/hen-na-hotel/>

más profunda del nombre hace ver que Henn na también significa *cambio, transformación*, lo que da la idea de que este hotel representa una evolución, un salto al futuro<sup>6</sup>, conceptos, por cierto, mucho más amigables.

Sin embargo, así como nuestra vida no es un lecho de rosas, la vida de los robots tampoco lo es, ya que a casi cuatro años de su rutilante apertura y con un plantel inicial de 243 robots, el Henn na Hotel de Nagasaki se vio obligado a sacar de funcionamiento a casi la mitad de éstos, dado que, según el Wall Street Journal, *causaban más problemas de los que podían resolver*<sup>7</sup>.

Para dar algunos ejemplos, los pequeños y simpáticos robots de las habitaciones, encargados de brindar información a los huéspedes, muchas veces no podían comprender preguntas acerca de sitios, atracciones, horarios de apertura y cierre de comercios, etc. ni tampoco ofrecer respuestas<sup>8</sup>, por lo cual los huéspedes preferían utilizar los asistentes virtuales Siri, Alexa o el asistente de Google. En la recepción, el amistoso dinosaurio no podía hacer las fotocopias necesarias para realizar el *check in* a causa de sus grandes y afiladas garras; los carritos transportadores del equipaje avanzaban muy lento y se estancaban cuando había nieve, al margen de que en 4 años la tecnología había avanzado tanto que muchos robots se volvieron obsoletos<sup>9</sup>.

Sin embargo, de los errores se aprende, y luego del desarrollo de los algoritmos<sup>10</sup> necesarios para solucionar los fallos, el Henn na Hotel de Nagasaki volvió a florecer, así como el entusiasmo de las personas por vivir la experiencia de alojarse allí, lo que hizo que el Henn na Hotel Group decidiera inaugurar más hoteles de este tipo. A la fecha existen 20 Henn na Hotels en Japón, uno en Corea del Sur (Seúl) y otro en Estados Unidos (Nueva York)<sup>11</sup>.

La incorporación de máquinas inteligentes para realizar tareas en hoteles no se restringe a Japón, un país tan afecto a los robots. La incorporación de robots al staff de hoteles es una tendencia mundial que va en aumento. Incluso hoteles más grandes y de nivel más alto han notado que los robots pueden marcar una diferencia.

En numerosos hoteles comienzan a aflorar pequeños robots que dan la bienvenida e informan a sus huéspedes<sup>12</sup>. Especialmente sorprendentes resultan los robots del tipo *butler* (mayordomo), que tienen movilidad propia y pueden dirigirse a la habitación de los huéspedes con encargos e interactuar con ellos por medio de pantalla táctil<sup>13</sup>. Finalmente podemos encontrar robots gastronómicos que salen de la cocina y se dirigen urgentemente a la sala comedor con los pedidos, que luego son distribuidos por los camareros<sup>14</sup>.

Latinoamérica también es de la partida. Es que, en Costa Rica, hace menos de dos meses, en la Terraza AC Lounge del hotel Marriott se realizó el lanzamiento oficial del primer hotel de la región que cuenta con tres robots de servicio en sus instalaciones<sup>15</sup>.

También el Hotel Internacional Potrero de los Funes, en la Provincia de San Luis, en Argentina cuenta con su robot asistente de camareros<sup>16</sup>.

Estas máquinas inteligentes, y pintorescas resultan una novedad y son un magneto para los huéspedes. Sin embargo, es sabido que el pilar fundamental de la industria hotelera reside en mantener la limpieza y pulcritud de las habitaciones.

6 Henrique, K. Henn-Na Hotel – Weird Or Revolutionary? Suki Desu. <https://skdesu.com/en/henn-na-hotel-stranger-or-revolutionary/>

HIS For every journey [https://top.his-usa.com/destination-japan/nagasaki/henn-na\\_hotel.html](https://top.his-usa.com/destination-japan/nagasaki/henn-na_hotel.html)

Oneill, J. (25.1.2023) Henn Na Hotel: A Japanese Hotel Chain Run by Robots. Travel Caribou.

<https://www.travelcaribou.com/henn-na-hotel-a-japanese-hotel-chain-run-by-robots>

<https://www.guinnessworldrecords.com/world-records/397696-first-robot-staffed-hotel>

7 Gale, A., Mochizuki, T. (14.1.2019) Robot Hotel Loses Love for Robots. The Wall Street Journal. <https://www.wsj.com/articles/robot-hotel-loses-love-for-robots-11547484628>

8 Liao, S. (15.1.2019) Japan's robot hotel lays off half the robots after they created more work for humans. The Verge. <https://www.theverge.com/2019/1/15/18184198/japans-robot-hotel-lay-off-work-for-humans>

Cobanoglu, C. (28.12.2022) The Pros and Cons of Using Robots in Hotels. Hospitality Technology. <https://hospitalitytech.com/pros-and-cons-using-robots-hotels>

9 Gale, A., Mochizuki, T. *ibid*

Hertzfeld, E.(31.1. 2019) Japan's Henn na Hotel fires half its robot workforce, Hotel Management. <https://www.hotelmanagement.net/tech/japan-s-henn-na-hotel-fires-half-its-robot-workforce>

Liao, S. (15.1.2019) Japan's robot hotel lays off half the robots after they created more work for humans. The Verge. <https://www.theverge.com/2019/1/15/18184198/japans-robot-hotel-lay-off-work-for-humans>

10 Definición de algoritmo según la Real Academia Española: Conjunto ordenado y finito de operaciones que permite hallar la solución de un problema.

11 <https://group.hennnahotel.com/>

12 Para dar un ejemplo, de este tipo de robot-atracción, en el Hotel Hilton McLean Tysons Corner, en Virginia podemos encontrar a "Connie", que hace las veces de conserje del hotel, brindándole información a los huéspedes acerca de lugares para visitar, restaurantes, servicios que ofrece el hotel etc

13 Un ejemplo de este tipo es el robot mayordomo YO2D2 que se encuentra en el Yotel hotel en Boston Harbor.

14 Agencia de Noticias San Luis (14.01.2022) El Hotel Internacional Potrero de los Funes incorporó un robot autónomo de asistencia a los mozos.

<https://agenciasanluis.com/notas/2022/01/14/el-hotel-internacional-potrero-de-los-funes-incorporo-un-robot-autonomo-de-asistencia-a-los-mozos/>

15 Editor 3 (09. 06. 2023) Primer hotel de la región con robots de servicio. Newsamerica.com. <https://newsinamerica.com/pdcc/turismo/2023/primer-hotel-de-la-region-con-robots-de-servicio/>

16 Agencia de Noticias San Luis (14.01.2022) *ibid*.



Durante la pandemia de COVID-19 pudo verse cómo la reducción de personal disponible y capacitado para realizar estas tareas ocasionó problemas en el aseo de las habitaciones. Como enuncia Ben Walker, el trabajo de mucama/o era (y aún lo es) uno de los trabajos menos considerados en los hoteles. *Esto cambió cuando no pudimos conseguir a nadie para esta tarea y tuvimos que prescindir de ventas porque no había nadie que limpiara las habitaciones*<sup>17</sup>.

Al tiempo en que sucedía esto, los huéspedes, temerosos de contraer el virus, vieron de manera positiva el reemplazo de contacto humano por medios tecnológicos y robots<sup>18</sup>. Esta preferencia no necesariamente disminuyó luego del regreso a la normalidad de las actividades humanas.

Podríamos decir, entonces, que la introducción de robots capaces de realizar tareas como tender camas, pasar la aspiradora, lavar los baños, reemplazar jabones, champús etc. recoger toallas usadas y reemplazarlas por limpias entre otras, podría solucionar o reducir problemas derivados del empleo de personas para estas tareas.

Posiblemente nos imaginemos a un humanoide con delantal y un plumero, que ingresa a un cuarto a realizar todas las diversas tareas que lleva adelante un empleado de limpieza. Pero es

probable que esto no suceda así. Posiblemente se desarrollen sistemas inteligentes para realizar cada tarea por separado. Por ejemplo y en lo que se refiere a tender las camas, un dispositivo inteligente incorporado a la misma podría contener sábanas limpias y tenderlas automáticamente por medio de rieles cada vez que se requiera.

Comparando el trabajo humano en el área de limpieza con el empleo o la instalación de dispositivos inteligentes<sup>19</sup> podríamos observar que:

- a. **Los robots no se cansan.** Por ejemplo, en temporada alta éstos podrían trabajar 24 horas al día sin manifestar agotamiento.
- b. **Los robots no se lesionan.** El esfuerzo físico que implican las tareas de limpieza de habitaciones contiene el riesgo de que los empleados se lesionen de diversas maneras, elevando los costos del empleador en atención médica, tiempo de convalecencia, etc.
- c. **Los robots son más veloces**<sup>20</sup>, esto se traduce en que éstos son capaces de realizar más acciones en menos tiempo.
- d. **Los robots no usan teléfono móvil.** La distracción y pérdida de tiempo en el lugar de trabajo por el uso del teléfono celular es un tema controversial. Más allá de que se retenga el mismo al ingresar al lugar de trabajo o de que existan sistemas que bloqueen la posibilidad de usar redes sociales, sacar fotos, etc. está claro que los robots no cuentan con la necesidad de usar estos dispositivos ni son perturbados por los mismos esperando mensajes, deseando contestar o ansiosos por enterarse de reacciones ajenas.
- e. **Los robots no esperan una propina**<sup>21</sup>. Aunque parezca gracioso, varios autores enuncian esto como ventaja. La entrega de propinas representa para algunos huéspedes una carga de la que estarían contentos de librarse.

Vemos que todas estas ventajas son muy deseables. Sin embargo, podemos aprender del ejemplo del Henn na Hotel de Nagasaki y notar que la incorporación de robots al staff de los hoteles es un proceso lento, lleno de fallos y correcciones, representa una transición con costos muy elevados, ya sea por la compra o el alquiler de estos robots, así como por el mantenimiento tecnológico y externo que requieren o por la instalación de sistemas robóticos en cada una de las habitaciones.

17 Walker, B. (25.02.2022) Can robots solve the hotel labour crisis? Hospitality Investor <https://www.hospitalityinvestor.com/content/can-robots-solve-hotel-labour-crisis>

18 Cobanoglu, C. ibid.

19 Hesham, H. (19.06.2023) Is a robotic housekeeping team the future? Clean Middle East. <https://www.cleanmiddleeast.ae/top-stories/technology/is-a-robotic-housekeeping-team-the-future>

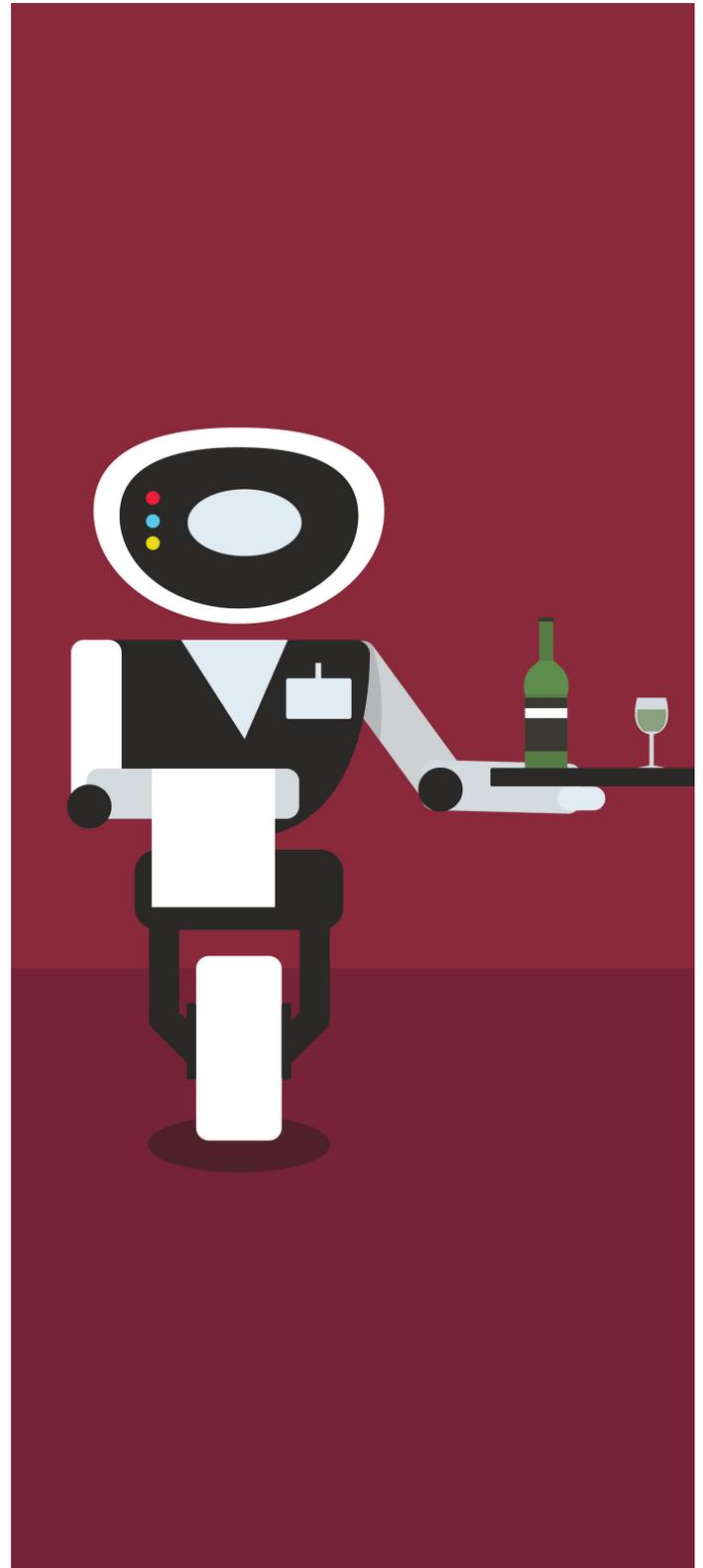
20 Cobanoglu, C., ibid.

21 Walker, B. (25.02.2022) Can robots solve the hotel labour crisis? Hospitality Investor <https://www.hospitalityinvestor.com/content/can-robots-solve-hotel-labour-crisis>

Muchos autores comienzan sus artículos sobre este tema expresando: *“El futuro llegó”* *“El futuro está aquí”*. Nada más lejos que esto. Sin embargo, el hecho de que veamos unos simpáticos robots moviéndose por el hall del hotel, saludando y respondiendo preguntas o meneándose no significa que estemos viviendo en el futuro.

Mucho falta para aquel momento en que uno salga de su habitación y al regresar la encuentre limpia, aseada y pulcra, sabiendo que nadie ha ingresado en ella ni tocó sus cosas, protegiendo al máximo su privacidad.

Tal como un bebé, que da los primeros pasos, aún sin equilibrio o estabilidad, la incorporación de robots en los hoteles se encuentra recién al comienzo de su vida, aún en pañales. Pero es indudable que veremos en los próximos años un gran desarrollo. Estaremos observando esta evolución con gran interés.



# Deloitte.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas (en conjunto, la "compañía Deloitte"), DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes, las cuales no pueden obligarse o comprometerse mutuamente con respecto a terceros. DTTL y cada una de sus firmas miembro y entidades relacionadas son responsables únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no presta servicios a clientes. Visite [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para obtener más información.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 415,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene únicamente información general, y ninguna de las firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro o sus entidades relacionadas (en conjunto, la "compañía Deloitte") está, a través de esta publicación, prestando asesoramiento o servicios profesionales. Antes de tomar cualquier decisión o de emprender cualquier acción que pueda afectar a sus finanzas o a su negocio, debe consultar a un asesor profesional cualificado.

No se ofrece ninguna declaración, garantía o compromiso (expreso o implícito) en cuanto a la exactitud o integridad de la información contenida en esta publicación, y ninguna de los DTTL, sus firmas miembros, entidades relacionadas, empleados o agentes será responsable de cualquier pérdida o daño que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta publicación. DTTL y cada una de sus firmas miembro y sus entidades relacionadas, son entidades legalmente separadas e independientes.