

Deloitte.



Robots en hoteles.
El futuro en pañales.

Robots en hoteles. El futuro en pañales.

por Soledad Guardia Clausi,
Socia de Auditoría y Assurance en Deloitte Spanish Latin América.

Acompáñeme a visitar el Hotel Henn na, en Nagasaki, Japón.
Será una experiencia muy interesante.

Inaugurado el 17 de julio de 2015, este hotel entró en el libro Guinness de los récords por ser el primer hospedaje (casi!) 100% robotizado². Esto significa que, desde que usted ingresa hasta que sale del mismo, se encontrará con robots de distintas formas, tamaños, tareas y envergadura que lo 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*³. 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.





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* ⁴.

Para dar algunos ejemplos, los robots encargados de brindar información a los huéspedes tenían fallos de comprensión por lo cual los visitantes preferían utilizar asistentes virtuales como Siri y Alexa. En la recepción, el amistoso dinosaurio tenía dificultades para hacer el papeleo y los carritos transportadores del equipaje avanzaban muy lento, al margen de que en 4 años la tecnología había avanzado tanto que muchos robots se volvieron obsoletos⁵.

Sin embargo, de los errores se aprende, y luego del desarrollo de los algoritmos⁶ necesarios para solucionar los fallos, el Henn na Hotel de Nagasaki volvió a florecer. A la fecha existen 20 Henn na Hotels en Japón, uno en Corea del Sur (Seúl) y otro en Estados Unidos (Nueva York)⁷.

El surgimiento de máquinas inteligentes para realizar tareas en hoteles ya es una tendencia mundial. 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 huéspedes⁸. 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 táctil⁹. 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 camareros¹⁰.

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 instalaciones¹¹. También el Hotel Internacional Potrero de los Funes, en la Provincia de San Luis, en Argentina cuenta con su robot asistente de camareros¹².

Sin embargo, es sabido que el pilar fundamental de la industria hotelera reside en mantener la limpieza y pulcritud de las habitaciones.

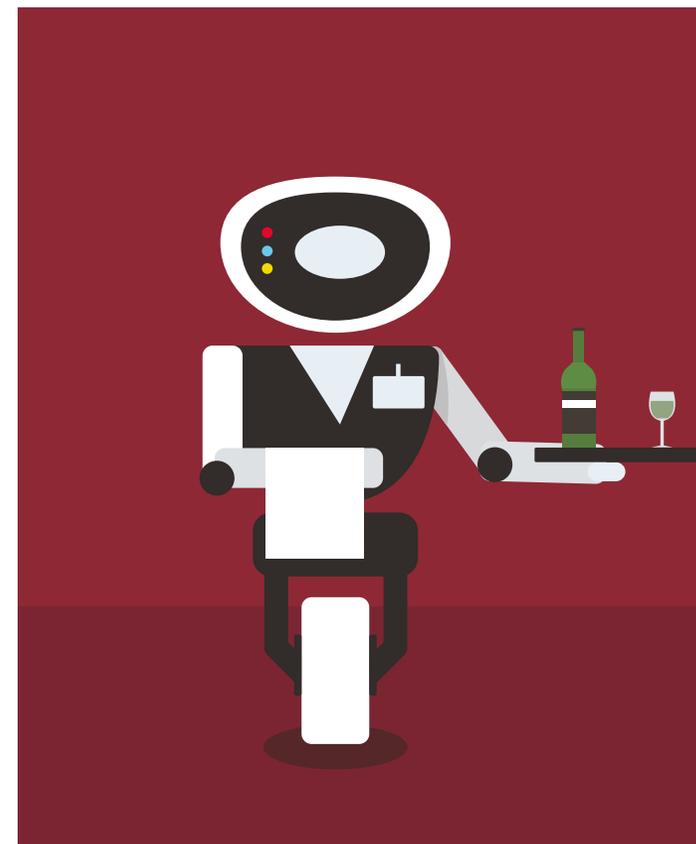
Durante la pandemia de COVID-19 pudo verse cómo la reducción de personal disponible y capacitado para realizar estas tareas ocasionó problemas en el aseo de las habitaciones. Como enuncia Ben Walker, el trabajo de mucama/o era (y aún lo es) uno de los trabajos menos considerados en los hoteles. *Esto cambió cuando no pudimos conseguir a nadie para esta tarea y tuvimos que prescindir de ventas porque no había nadie que limpiara las habitaciones* ¹³.

Podríamos decir, entonces, que la opción de introducir 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, ya no resulta un mero pensamiento utópico, sino

que comienza a considerarse seriamente como una opción frente al empleo de personas para estas tareas. Esto es así porque, por ejemplo, los robots son más veloces y no se cansan, no se lesionan, no se distraen con el uso de teléfonos móviles y no esperan propina, lo que para muchos resulta importante.

Sin embargo, hecho de que veamos unos simpáticos robots moviéndose por el *hall* del hotel, saludando y respondiendo preguntas o meneándose no significa que hayamos llegado al 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.

Muchas gracias por haberme acompañado a Nagasaki, querido lector. Yo creo que el futuro está en pañales. Y usted, ¿qué opina?



Notas finales

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
4. 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>
5. Gale, A., Mochizuki, 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>
6. Definición de algoritmo según la Real Academia Española: Conjunto ordenado y finito de operaciones que permite hallar la solución de un problema.
7. <https://group.hennnahotel.com/>
8. 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
9. Un ejemplo de este tipo es el robot mayordomo YO2D2 que se encuentra en el Yotel hotel en Boston Harbor.
10. 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/>
11. 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/>
12. Agencia de Noticias San Luis (14.01.2022) ibid.
13. 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>



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

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 aproximadamente 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 3 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 presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.