

PRUEBA EXPERIMENTAL

# Los robots llegan a los hoteles

**El Intur Orange** de Benicàssim contará este verano con dos unidades, que forman parte de un estudio elaborado por la UJI con el fin de conocer la reacción de los clientes

**B. ROIG**  
 broigmartinez@epmediterraneo.com  
 CASTELLÓN

La llegada de los robots a los negocios turísticos se ve todavía como una curiosidad, pero hay tecnologías que lo permiten. En los últimos tiempos se ha vuelto habitual la imagen de recepcionistas y camareros en establecimientos situados en el continente asiático, si bien la expansión parece ir muy veloz. Sin ir más lejos, un hotel de Benicàssim, el Intur Orange, contará con estos artilugios en el mes de julio.

No se trata de una incorporación definitiva, sino de parte de una investigación impulsada desde del grupo IMK (Innovación en Márketing) de la UJI, en la que colabora la filial hotelera del castellanense grupo Gimeno. La iniciativa, dirigida por el catedrático Miguel Ángel Moliner y el profesor Luis Callarisa, tiene como principal objetivo conocer la percepción que tienen los usuarios de los alojamientos turísticos cuando son atendidos por una máquina. Explicado en otras palabras, saber si la clientela recibiría de forma positiva semejante modernidad, o en cambio prefiere de forma mayoritaria ser atendida por trabajadores de carne y hueso.

Entre los apartados que analizan está el impacto de la funcionalidad y la calidez en la calidad del servicio, el valor percibido y la satisfacción. Las pruebas piloto de este proyecto, que cuenta con 53.555 euros de financiación del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2017-2020, se



**Novedad** ▶ Un establecimiento del grupo Intur, situado en Madrid, ha comenzado con esta experimentación.

**Las pruebas piloto de este novedoso proyecto se realizan con dos modelos de estos equipos**

**Los atendidos por las máquinas son objeto de una encuesta para saber sus impresiones**

realizan en establecimientos del grupo Intur, y de hecho ya han comenzado. Este experimento se aplica desde esta semana en el Palacio San Martín de Madrid durante tres semanas. Será del 4 al 17 de julio, ya en plena temporada veraniega, cuando se repita el procedimiento en Benicàssim.

**Dos modelos**

En estos primeros días atiende a los clientes un robot con apariencia humana que, con el nombre de *Nairobi*, se encarga de interactuar con las personas en la entrada. Una vez acabada la experiencia realizan una encuesta para co-

nocer sus impresiones sobre este servicio. Además, también harán entrevistas cualitativas con el personal del hotel con la misma finalidad. La segunda semana se repetirá esta dinámica con un aparato con apariencia robótica (*Tokyo*), mientras que en la tercera no habrá robots para tener una muestra de control.

Una vez hecha la recolección de los datos se tendrá conocimiento sobre el grado de satisfacción y qué valores añadidos puede aportar una máquina de estas características, y saber qué les puede faltar a estos robots para parecerse a los humanos. ≡