

Diseñando el alojamiento turístico: tendencias en la renovación turística ante la COVID-19

Fernando Garasa López

SERGESTUR. Servicios de Gestión Turística

Responsable de SERGESTUR (Servicios de Gestión Turística). Es Técnico en Empresas y actividades turísticas. Consultor especializado en Renovación y Rehabilitación de Complejos turísticos. Exdirector de alojamientos turísticos, agencias de viajes y guías turísticos.

Ana Rosa Tiestos Naranjo

ATN Arquitectura y Urbanismo SL

Arquitecta por la Universidad Politécnica de Madrid. Propietaria de ATN Arquitectura y Urbanismo SL en Las Palmas de Gran Canaria. Se ha especializado en renovación y rehabilitación de complejos turísticos.

Las medidas de la renovación turística ante la COVID-19

La situación de pandemia mundial ha puesto a los alojamientos turísticos frente al gran reto de adaptar medidas para garantizar y dar confianza, tanto a clientes, proveedores y trabajadores para cumplir y mantener los protocolos marcados por las diferentes administraciones. Todo ello con un doble fin: conseguir la máxima normalidad en la industria turística, pero, sobre todo, en los alojamientos turísticos, como una de las bases más importantes de la actividad turística en los destinos.

Desde nuestra experiencia, con responsabilidad como profesionales por criterios deontológicos, estamos obligados a transmitir todo nuestro conocimiento para adaptar los alojamientos turísticos a los nuevos hábitos surgidos en esta pandemia a los clientes, con una serie de tendencias que desde nuestro punto de vista son necesarias para evitar la propagación del COVID-19 y generar *confianza* a todos los usuarios. Todo lo que en este capítulo se relata está basado en hechos y experiencias reales en el sector turístico, donde el lector objetivo pueda sentirse identificado, para que pueda adaptar estas experiencias según la dimensión de su establecimiento alojativo.

De las muchas medidas que pueden llevarse a cabo para adaptarse a esas nuevas tendencias, hemos señalado las más importantes, las más disruptivas y las que consideramos igualmente más asumibles.

En primer lugar, el *rediseño de espacios amplios, abiertos y diáfanos en zonas comunes*. Para ello debería realizarse un estudio de movilidad y de circulación interna de los clientes en los propios alojamientos turísticos, considerando aspectos como los tiempos en la recepción, para *check-in* y *check-out* de clientes, cómo están organizadas las zonas de espera ascensores, bares / restaurantes, áreas de puntos de encuentro, etc. Ese rediseño tiene como objetivo no generar saturación en espacios y tiempos concretos (nodos)

evitando aglomeraciones para no producir sensación de inseguridad física y dar serenidad de alojamientos tranquilos para el disfrute de vacaciones de los clientes.

Una segunda medida, que afectaría al diseño de las habitaciones es la *incorporación de pequeñas cocinas*, para que el cliente, si lo desea, pueda tener independencia de manera muy funcional. Una proporción de clientes demandan tener recursos para elaborar sus propios platos de forma sencilla, con un microondas, una placa sencilla para cocinar pequeños alimentos, así como disponer de una pequeña nevera y un pequeño fregadero, con menaje básico. Las características de esas cocinas podrían adaptarse a los distintos segmentos de clientes, como familias con niños, personas mayores, *millennials*, etc.

Otra medida con impacto positivo es la *incorporación de nuevos materiales con líneas rectas y fáciles de limpiar*, con muy poco mantenimiento. Por estética y funcionalidad deberían priorizarse materiales tanto de interior como de exterior, con líneas sencillas, pero muy fáciles de mantener, así como la limpieza y su resistencia por el uso y la climatología tanto de interior como de exterior.

Lo anterior se relaciona con la *redecoración mediante mobiliario sencillo, funcional y de fácil limpieza*. Se trataría de incorporación tanto en interiores como en exteriores de mobiliario con materiales muy prácticos, fáciles de limpiar y mantener. Predominando el uso, sobre todo, de líneas rectas y materiales sencillos, no rugosos, con alta resistencia al uso cotidiano y a las condiciones ambientales.

Los establecimientos pueden apostar igualmente por la *instalación de sensores de luz para evitar pulsar interruptores*. Lo anterior se traduce en la incorporación de sensores de presencia de personas activados mediante células fotoeléctricas e instalados en zonas como los pasillos de las zonas comunes, rellanos, zonas de espera en los ascensores, baños, etc. Además de eliminar la necesidad de usar interruptores, esta medida cuenta con el valor añadido de los ahorros de coste que se generan, reduciendo el consumo eléctrico al momento de paso o estancia, lo que favorece unos retornos de inversión rápidos en el tiempo.

Para evitar el contacto físico con las puertas se podría adoptar la *apertura de puertas automáticas con sensores de presencia* (ya introducidas en el mercado, pero ahora generalizadas). Ello es un anticipo de lo que en la próxima generación se denominará IOT (Internet de las cosas), que cada vez será más común en elementos básicos como aperturas de puertas inteligentes. Al estar conectadas a una central de mandos, se abrirán ante la presencia de una persona, identificándola mediante claves de voz evitando el contacto físico.

Una medida complementaria a la anterior es la *apertura de puertas mediante una pulsera con chip incorporado sin contacto (contactless)*. Cada vez más alojamientos están incorporando este tipo de elemento, obteniendo ventajas como la apertura de la habitación sin llave o tarjeta física, gracias a la incorporación de un microchip en la propia pulsera que se coordina con el sensor de la puerta de nuestra habitación para la apertura de la misma. El propio alojamiento turístico puede aprovechar esta medida para segmentar a los clientes en las diferentes tipologías contratadas: todo incluido, media pensión o alojamiento y desayuno según el color de la pulsera. Al llevar incorporado un chip, se pueden programar para abonar cualquier consumición dentro del establecimiento. La pulsera está protegida y es resistente al agua.

La comunicación con los clientes se vería mejorada mediante *paneles informativos digitales por comandos de voz*, que evitarían el manejo táctil de dispositivos en las zonas comunes. Se implantarían, por tanto, paneles digitales manejados por la voz para obtener información relativa al alojamiento, actividades, oferta extrahotelera externa, horarios de actividades, etc., conectados a una base de datos y a internet. Además, facilitaría que se adaptaran a diferentes idiomas y a las diferentes tipologías de clientes.

Probablemente, uno de los mayores retos se presente a la hora de modificar los restaurantes y las zonas de comidas de los alojamientos, ya que es una de las partes importantes de la actividad en los alojamientos turísticos. Aquí, se propone la introducción de *buffets* y *restaurantes diáfanos con mobiliario justo (frío y caliente)*, con incorporación de luz natural y aprovechamiento de terrazas con espacios abiertos. Para evitar contactos entre clientes en momentos puntuales sin aglomeraciones se gestionarían por franjas horarias, mediante prereservas entre el cliente y el alojamiento, intentando cubrir los gustos y preferencias del cliente.

En los desayunos muchos establecimientos optarán por mobiliario sobrio con espacios abiertos y, si el complejo dispone de áreas abiertas, se debe plantear abrirlas como solución de amplitud, espacios, luz y generación de confianza al cliente. Los *buffets* deben ser cortos en recorrido para evitar aglomeraciones y fluidez en el paso de los clientes.

En almuerzos y cenas debería seguirse el mismo planteamiento que en los desayunos, pero con incorporación de más variedad tanto en platos fríos como en platos calientes. La gestión del establecimiento se basará en tener agilidad, primero, por rotación del cliente y, segundo, por evitar saturación de clientes en momentos concretos.

Para los medios de pago debe apostarse por la tecnología *contactless*, priorizando los datáfonos como receptores de pago para tarjetas de crédito, pagos a través de móviles y evitando el pago mediante dinero en efectivo. Ello con un primer objetivo de no tener ningún contacto con un bien material y un segundo de reducir los tiempos de transferencia monetaria entre el alojamiento y el cliente.

El contexto pos-COVID del turismo

Medidas legales como el Decreto ley 8/2020, de 13 de mayo, de medidas urgentes y extraordinarias para el impulso de la actividad económica y la simplificación administrativa en el ámbito de las administraciones públicas de las Illes Balears para paliar los efectos de la crisis ocasionada por la COVID-19 y ejemplos como la noticia aparecida en el diario digital especializado en turismo y líder en lengua hispana, Hosteltur el 14 de mayo 2020, "*podrán cambiar de uso hoteles obsoletos de la Playa de Palma y Calvià para transformarse, con el permiso de los ayuntamientos, en viviendas de protección oficial, centros sociosanitarios o dependencias para actividades científicas y de innovación*", son algunos de los elementos a tener en cuenta para el debate sobre el futuro del turismo.

En primer lugar, se plantea cómo equilibrar la oferta y la demanda. La bajada importante de demanda de turistas derivada de los efectos de la pandemia en nuestros mayores mercados: Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, Países nórdicos, etc., que han tenido un parón económico generando un estancamiento en el consumo y se plantean el reto de la movilidad segura, se une a una excesiva oferta alojativa en los destinos, donde entra el vector calidad que se analizará más adelante.

Venimos de un contexto donde España en el año 2019 tuvo casi 84 millones (de turistas extranjeros (INE, 2020), lo que supuso un récord histórico y mantuvo a los alojamientos turísticos en muchos destinos en máximos de ocupación en muchas épocas del año.

Sin embargo, según los pronósticos para verano de 2020, muchos alojamientos van a permanecer abiertos con dificultades, otros no abrirán la temporada y otros cerrarán definitivamente.

En este último grupo se encuentran establecimientos que hasta el inicio de la pandemia gozaban de unos rendimientos y rentabilidades óptimos para continuar en el mercado de forma activa. La escasez de demanda va a arrinconar a aquellos alojamientos que

no han sabido adaptarse a las nuevas demandas y menos en la nueva situación donde el cliente va a exigir, primero, garantía en los protocolos de higiene y seguridad adaptados a las nuevas exigencias de la administración y, segundo, unos alojamientos con estándares de servicios y calidad óptimos.

La noticia mencionada anteriormente se abre con un debate sobre el equilibrio “natural” entre una oferta adaptada y de calidad contra una demanda, que puede ser, a veces, escasa y exigente.

De nuevo se nos plantea una nueva subjetividad sobre qué es la Calidad. Desde nuestro punto de vista y experiencia, definimos Calidad como *una expectativa* que se traduce en ofrecer o percibir más y/o menos de lo que una persona espera de un producto o un servicio. Las expectativas pueden ser buenas si nuestro grado de conformismo es bajo, pero pueden ser negativas si nuestra capacidad de exigencia y nuestro conformismo son altos.

Muchos alojamientos turísticos van a salir del circuito comercial o del mercado de la oferta turística, cerrando el propio edificio a la actividad para convertirse en alojamientos de uso residencial, pasando a ser viviendas de protección oficial, centros sociosanitarios o dependencias para actividades científicas y de innovación, pero en suelo turístico. Ello provoca otro debate relacionado con las normativas en la transformación de modelos productivos que se resume en la pregunta: ¿Puede un antiguo hotel o edificio de apartamentos pasar a ser un edificio de viviendas en suelo turístico?

La Comunidad Autónoma de Canarias cuenta con legislación y normativas en Ordenación del Turismo, para que la capacidad del territorio, el suelo turístico y el suelo residencial puedan estar muy definidos y desarrollarse, intentando no generar conflicto social. Tanto los turistas como los residentes tienen comportamientos sociales en sus actividades muy diferentes. Imaginemos que un alojamiento turístico de alta capacidad, con más de 1.000 plazas alojativas, esté situado en un barrio residencial. El residente va a reclamar tranquilidad, sin excesos de ruido, recogida de residuos ordenada, movimiento de personas y vehículos muy bien definido, etc. La naturaleza de las actividades turísticas que lleva aparejado el hotel posiblemente genere un choque de convivencia. Para evitar eso, nace un planteamiento basado en definir claramente la actividad turística y residente en una ordenación de territorio.

Los PMM (Planes de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad de Canarias) son instrumentos de desarrollo urbanístico de la Ley 9/2015 de 27 de abril, de modificación de la Ley 2/2013 de 29 de Mayo de Renovación y Modernización Turística de Canarias y son una herramienta útil y exclusiva en el Territorio Canario. Con una visión sensata se han aplicado para mejorar la calidad turística demandada por el sector alojativo para aumentar la competitividad del sector, incrementando la calidad de alojamientos con categorías de 4* y 5*. Aunque han estado lastrados por su complejidad administrativa para la renovación turística, son un gran incentivo por sus diferentes ventajas.

Reflexiones finales

Las medidas descritas son las principales adaptaciones que nos están solicitando nuestros clientes para afrontar el nuevo escenario turístico en los alojamientos. Un problema que, bien como propiedad o como gestor, se debe afrontar para adaptarse a una nueva situación sin horizonte temporal definido, ya que estas adaptaciones son realizadas en bases a criterios sanitarios, administrativos y sociales para evitar la propagación y el contagio del COVID-19.

Los alojamientos turísticos deberán tener en su primer plan protocolos sencillos de implementación, como el distanciamiento físico de mínimo dos metros entre personas, el uso de mascarillas en zonas de interior, geles hidro-alcohólicos en casi todas las zonas comunes, en especial en los bares, restaurantes y baños, mamparas separadoras entre clientes y trabajadores, separación de mesas y sillas entre clientes, así como son correedores para el flujo de clientes en puntos concretos (nodos) y otras medidas menores.

Las propuestas realizadas en este capítulo son medidas, como son la apertura de puerta con pulsera microchip o paneles informativos digitalizados por comandos de voz, que estaban previstas para su implementación en un período de 5 a 10 años o incluso más y que de manera progresiva se irían implantando cada vez más. La pandemia ha obligado a que muchos alojamientos deban realizarlas ya para adaptarse lo más rápido y no perder competitividad ni negocio. El resto de alojamientos que no puedan ni quieran adaptarse, dejarán de ser atractivos para un mercado cada vez más exigente y, por lo tanto, desaparecerán cerrando sus puertas y convirtiéndose en nuevos edificios para otros usos. Un ejemplo es el planteamiento que ha realizado el Gobierno Balear en los municipios de Palma y de Calviá proponiendo que sean transformados en viviendas de protección oficial, centros sociosanitarios o dependencias para actividades científicas y de innovación.

Se puede producir una "reconversión industrial turística" en muchos destinos turísticos maduros, poco planificados, con alojamientos obsoletos y saturados en número de plazas turísticas del propio destino, ya que la oferta alojativa y la demanda no se ajustarán a corto plazo.

Bibliografía

Hosteltur Hoteles y Alojamientos. (2020, 13 de mayo). Hoteles viejos de Playa de Palma y Calviá podrán convertirse en viviendas. *Hosteltur*. Recuperado de https://www.hosteltur.com/136677_hoteles-viejos-de-playa-de-palma-y-calvia-podran-convertirse-en-viviendas.html

Instituto Nacional de Estadística, INE. (2020). *Movimientos turísticos en fronteras. Frontur. 2019*. Recuperado de <https://www.ine.es/daco/daco42/frontur/frontur1219.pdf>