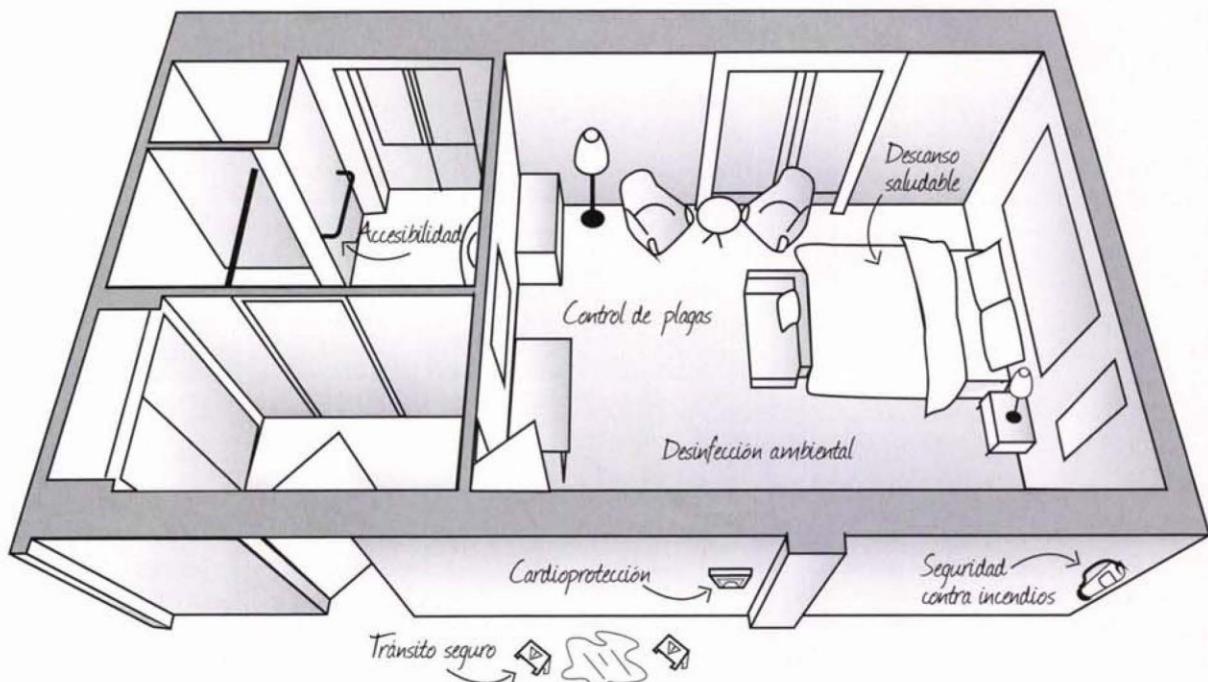




## Sectores A FONDOHOTELES



# Hoteles Saludables y Seguros: En busca del bienestar del huésped

A los elementos destinados a garantizar la protección de la salud de los clientes, los establecimientos añaden instalaciones para ayudarles a llevar una vida sana

*Estefanía Palacios*

**D**onde está el cuerpo, está el peligro", afirma un dicho popular cuya obviedad no esconde el hecho de que las personas necesitan unas mínimas condiciones de seguridad allá donde estén. Un hotel es un espacio que durante el período de estancia del huésped equivale a su hogar, y debe por ello reunir todos los requisitos para hacerle sentir "como en casa". Las hoteleras son conscientes de la necesidad de ofrecer en sus establecimientos las mejores condiciones posibles no solo para

garantizar la seguridad de sus clientes, sino también para cuidar de su salud y de sus necesidades desde distintos ámbitos. No en vano, "estos factores suponen un valor diferencial para los clientes, ya que cada vez existe una mayor concienciación acerca de la salud y la seguridad", afirma el director de operaciones adjunto de H10 Hotels, Jordi Palou. Al margen de elementos básicos que protejan a los huéspedes de cualquier tipo de accidente o peligro, la existencia de instalaciones pensadas para potenciar su bienestar físico y emocional es ya una constante en el sector alojativo. "Cada vez más los clientes exigen estos cambios;

los hábitos de vida saludables, el ejercicio y una vida sana en general son valores que han incurrido de forma muy potente los últimos años en la sociedad", en palabras del director de explotación de Hotels Viva, David Llobera.

La salud y la seguridad son ámbitos transversales que implican a distintos departamentos de las cadenas hoteleras. Así lo señala el responsable de H10 Hotels: "Departamentos como los de Calidad, Operaciones y RRHH trabajan conjuntamente para garantizar que todos los aspectos relacionados con la salud y seguridad de nuestros



huéspedes tengan el máximo de calidad". Hotels Viva colabora de forma permanente con varias empresas especialistas que le ayudan a establecer todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y accesibilidad de todas sus instalaciones. Además, todos sus directivos y mandos medios reciben una formación constante en prevención de riesgos. Los planes de contingencia de los establecimientos son revisados y actualizados periódicamente, de manera que "en todo momento se pueda reaccionar de la forma más rápida y eficaz ante una situación de emergencia", recalca el director de H10 Hotels. Por su parte, Hotels Viva recuerda que las exigencias de las certificaciones de sistemas de gestión de la calidad más reconocidas obligan a los establecimientos a estar siempre preparados para la solución de amenazas y emergencias. "Actualizamos anualmente nuevos casos que podrían ocurrir y simulamos emergencias medioambientales con la participación de la mayoría de nuestros trabajadores", matiza su director de explotación.

La legislación, que en España es de ámbito nacional y autonómico, marca los mínimos que deben cumplir los hoteles en aspectos relacionados con la seguridad. En este ámbito, los expertos coinciden en señalar que las normativas de los países europeos son menos estrictas que las vigentes en Estados Unidos. "Existe una diferencia muy importante en los criterios de seguridad que se exigen en Estados Unidos, sobre todo en lo que respecta a la lucha contra incendios, con respecto a las legislaciones europeas y concretamente la española", aclara el director asociado y responsable de la oficina en Madrid de Christie & Co, Carlos Nieto. Esta diferencia incide en los requisitos que las

cadenas estadounidenses exigen a los hoteles que quieren incorporarse a sus portfolios. En el llamado 'PIP' (Property Improvement Plan), la auditoría que realizan antes de afiliar un hotel, estas empresas se fijan especialmente en los aspectos relacionados con la seguridad del cliente final, que para ellas "son innegociables", apunta Bruno Hallé, socio-director de la consultora Magma HC. Un ejemplo recurrente es el de los dispositivos de lucha contra incendios. Desde hace muchos años, en Estados Unidos es norma que todas las habitaciones de hotel cuenten con rociadores de agua. La mayor exigencia se extiende a otros ámbitos como la señalización, la visualización y la seguridad del suelo. En general, las cadenas estadounidenses buscan

### Lucha contra incendios

El incendio es precisamente uno de los riesgos más comunes en la actividad hotelera. Según datos registrados por diversas fuentes, durante 2016 se produjeron ocho incendios diarios en establecimientos hoteleros en España, en espacios como las cocinas, las salas de estar y las habitaciones, lo que genera pérdidas de millones de euros, explica el presidente de Tecnifuego-Aespi, Adrián Gómez. Al mismo tiempo, varios estudios realizados por organismos internacionales señalan que la posibilidad de que ocurra un incendio en un hotel es diez veces mayor que la de que ocurra en el hogar. Por ello, a los establecimientos hoteleros les preocupa especialmente este tema. Hotels Viva ha renovado las instalaciones de todas las campanas de cocinas y bufets, un punto crítico a tener muy en cuenta, y este invierno está destinando más de 30.000 € en la dotación de nuevos detectores de humo en espacios en los que no es obligatorio pero sí recomendable.

Los hoteles deben cumplir con las medidas establecidas en el Código Técnico de la Edificación (CTE), que se aplica a los proyectos y las obras de nueva construcción, la reforma de edificios y el cambio de uso de los mismos. Estas medidas tienden a impedir la propagación del incendio y facilitar la evacuación de ocupantes y la intervención de los bomberos, y también obligan a la instalación de sistemas de detección, control y extinción. Asimismo, son necesarias para que los elementos estructurales mantengan su función durante el tiempo necesario y fijan las condiciones de reacción y resistencia al fuego que deben cumplir los elementos constructivos. El diseño y la puesta en funcionamiento y el mantenimiento de las instalaciones se

### Los expertos recomiendan que la seguridad frente a un eventual fuego debe concebirse como un todo global

crear "una sensación de seguridad" en todos su establecimientos, independientemente de donde se ubiquen, añade Hallé. En cualquier caso, el hecho de disponer de hoteles en distintas partes del mundo, con sus consiguientes diferencias, enriquece las actuaciones relacionadas con la seguridad en los establecimientos. "Aprovechamos las sinergias del grupo e intentamos adaptar a cualquier lugar las mejoras de cada país, de manera que podamos estar incluso por encima de las normativas actuales", dice el responsable de H10 Hotels.



Sectores

## A FONDOHOTELES



Las bocas de incendios son uno de los elementos de protección activa frente al fuego

rige por el recientemente aprobado Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios, cuyas principales novedades respecto al sector hotelero son la inclusión de nuevos sistemas contra incendios como el control de humos, agua nebulizada, mantas ignífugas o la señalización fotoluminiscente. La gerencia del hotel debe realizar revisiones trimestrales de los aparatos, equipos y sistemas y reflejarlas en un acta que ha de firmar junto con la empresa mantenedora.

Más allá de estos mínimos, "un hotel, como lugar de residencia donde el cliente duerme y realiza otras actividades cotidianas, debe extremar la seguridad", asevera el máximo responsable de Tecnifuego-Aespi, que agrupa a las empresas dedicadas a la protección contra incendios. En este sentido, la seguridad frente a un eventual fuego ha de concebirse como "un todo global, un gran puzzle donde la protección pasiva encaja perfectamente con la protección activa", añade. Entre los elementos del primer tipo se encuentran los productos especiales que evitan el inicio del fuego -ignífugación de los materiales- o su

propagación -compartimentación, cerramientos, sellados- y facilitan la evacuación de las personas y la actuación de los bomberos -protección de la estructura, vías de evacuación seguras, señalización fotoluminiscente-. Los hoteles son los principales compradores de las puertas cortafuegos producidas por la empresa Control Technical Doors, al representar el 80% de su producción, aclara su director de ventas, Enrique Martínez. Estas puertas se instalan para impedir la propagación del fuego mediante un sistema de compartimentación. Por ejemplo, las habitaciones deben tener puertas EI30, lo que significa que el humo, el fuego y la energía calorífica no pueden traspasarlas durante un tiempo de 30 minutos. Fabricadas en madera y derivados, el coste de las puertas cortafuegos oscila entre 200 € y 500 €, aunque podría superar los 1.000 € dependiendo de sus dimensiones, acabados y particularidades decorativas.

Dentro de la protección activa están los equipos y sistemas de detección y extinción automática o manual: detectores, extintores, bocas de incendios, hidrantes, control y

evacuación de humos, etc. En este apartado se incluyen también los ya mencionados rociadores automáticos, exigidos por los touroperadores estadounidenses y contemplados en nuestra legislación -solo a partir de los 28 m de altura-, "pero que cualquier experto en la materia recomendaría", subraya el presidente de Tecnifuego-Aespi. La calidad de las instalaciones debe ir acompañada del riguroso cumplimiento del mantenimiento periódico y la sustitución en caso de que la vida útil de los equipos haya llegado a su fin.

Los equipos de protección contra incendios están incorporando novedades de detección temprana o los nuevos sistemas de agua nebulizada, así como el control y evacuación de humos, que se diseñan a través de simulaciones, apunta Gómez. Establecer una cifra concreta sobre el coste que puede tener la instalación de un sistema completo en un hotel medio es complicado dado que depende de múltiples factores como la calidad de los productos, la dotación de medidas de protección, la distribución del edificio, la ubicación de las instalaciones y la protección pasiva, entre otros.

### Stop a los resbalones

El tránsito seguro por todas las instalaciones del hotel es otro de los puntos que las hoteleras cuidan especialmente. El CTE establece la necesidad de limitar el riesgo de que los usuarios sufran caídas, "para lo cual los suelos serán adecuados para favorecer que las personas no resbalen, tropiecen o se dificulte la movilidad". En este sentido, fija las condiciones que deben reunir los suelos en cuanto a su resbaladicia, las discontinuidades en el pavimento, los desniveles y las escaleras y rampas. Los puntos críticos se encuentran allá donde haya "una conjunción de agua y gran número de personas", señala el director de



## A FONDOHOTELES



La mayoría de los hoteles españoles tiene contratados servicios de control de plagas

explotación de Hotels Viva. Un simple resbalón puede tener consecuencias graves para trabajadores y clientes de un hotel. "Extremamos las medidas de seguridad en estos puntos, con suelos antideslizantes, señales muy visuales de precaución y barandillas auxiliares", añade Llobera. La instalación de suelos antideslizantes se realiza particularmente en espacios como las cocinas, los baños o los gimnasios. Con un coste aproximado de 40 €/m<sup>2</sup> (incluida la instalación), este tipo de suelos destaca por su resistencia, estética y limpieza sencilla (con agua con detergente neutro, nunca con lejía), asegura el director comercial de Supreme Floors, Frederic Cousin. Esta empresa, que trabaja con el sector hotelero a través de distribuidores, fabrica y suministra suelos de vinilo en rollos, con modelos en colores lisos o decorativos (imitación de madera o cerámica), y suelos deportivos de caucho.

### *Huéspedes no deseados*

De otro tipo, pero también de carácter serio, es el riesgo para la salud que supone la aparición de plagas en un establecimiento, una circunstancia que además puede

comprometer su imagen pública. Por ello, el hotelero es "un sector muy concienciado respecto a este tema, y mucho más desde la aparición de chinches como plaga emergente", apunta el director de marketing de Rentokil, Jacinto Díez. Aunque en los años de la crisis la reducción de los gastos también afectó a esta partida, la práctica totalidad de los establecimientos disponen de un servicio de prevención y control de plagas. Así lo confirman los responsables de las cadenas Hotels Viva y H10 Hotels. La empresa balear puntualiza que realiza "actuaciones muy potentes tanto antes de la apertura de la temporada turística, como durante la temporada con productos específicos". Según la compañía especializada en plagas, el coste de estos servicios varía mucho dependiendo de las características del hotel, de modo que el precio de un programa de mantenimiento con seis u ocho servicios al año puede estar por debajo los 1.000 € o alcanzar los varios miles de euros. De todos modos, "es una partida extremadamente pequeña comparada con el resto de partidas de mantenimiento", recalca Díez.

La existencia de un plan de prevención es uno de los elementos fundamentales para impedir que las plagas encuentren un hábitat propicio para su desarrollo, junto a otros factores como "una limpieza exhaustiva, un adecuado mantenimiento de las instalaciones o unas buenas condiciones de almacenaje", según el responsable de Rentokil. Poner todos estos medios para evitar las infestaciones es crítico porque la aparición de plagas es inevitable en muchas ocasiones. Algunas están en el entorno y pueden acceder al interior del establecimiento a través de bajantes, colectores, puertas de almacenes, etc., como pueden ser moscas, ratas y cucaracha oriental o periplaneta, en tanto que otras, como la cucaracha alemana, las chinches o los ratones, entran en el hotel a través de mercancías contaminadas –desde partidas de alimentos hasta el propio equipaje del huésped-.

Los servicios ofrecidos por empresas como Rentokil suelen ser servicios continuados de mantenimiento para prevención de roedores y cucarachas, así como programas de inspecciones periódicas de habitaciones para detección temprana de chinches. El resto de plagas suele requerir tratamientos puntuales ya que son más estacionales. Uno de los tratamientos específicos para el sector hotelero es precisamente el destinado a erradicar las chinches. "Disponemos de una cámara térmica portátil para poder tratar los muebles, el colchón y la ropa de cama o incluso la ropa del cliente, con una garantía de eliminación del insecto en todas sus fases, incluidos los huevos", señala Díez.

Las chinches no son las únicas visitas indeseadas que pueden encontrar los clientes de un hotel en su cuarto. En menor medida, en este espacio también son susceptibles de aparecer cucarachas y ratones. Otro



punto crítico donde las plagas hacen acto de presencia es la zona de restauración, donde podemos encontrar cucaracha alemana, diversos tipos de moscas e insectos. Además, en los almacenes y zonas de mantenimiento pueden aparecer ratas, cucaracha oriental y periplaneta americana, y en exteriores ratas, hormigas, moscas, avispas y mosquitos. Si el hotel tiene zona ajardinada, se añaden las propias de estos espacios, como la procesionaria de los pinos o el picudo rojo de las palmeras. La "gama" de posibles plagas en un establecimiento hotelero se completa con las que pueden aparecer en aseos y vestuarios: moscas de los filtros y cucaracha oriental.

Además de los indudables problemas que puede causar una plaga como las chinches, hay otros aspectos que influyen en que las condiciones de una habitación de hotel sean óptimas. Los olores y la contaminación ambiental son factores que pueden molestar especialmente a los huéspedes, y una forma de combatirlos es la desodorización con ozono, una desinfección ambiental que elimina todo tipo de virus, bacterias y ácaros. "El ozono es el mayor desinfectante que existe, el más potente y el más rápido", afirma el gerente de Necen Ozono, Jordi Centelles. La limpieza ambiental producida por los generadores de ozono beneficia especialmente a las personas alérgicas, que ven disminuidos los síntomas al no existir ácaros en el ambiente. El sector hotelero es el principal cliente de esta empresa, que también trabaja para colegios, guarderías, geriátricos u hospitales. El coste de tener un generador de ozono en propiedad es de algo más de 440 € (+ IVA), en tanto que un equipo en formato renting cuesta cerca de 40 € al mes (+ IVA).

### *Un sueño reparador*

La búsqueda del mayor confort posible en los cuartos deriva de la evidencia de que la habitación suele ser el espacio del hotel en el que más tiempo pasa el cliente. Disfrutar de un sueño de calidad puede convertirse en el factor decisivo a la hora de valorar un establecimiento. "El descanso del cliente es uno de los aspectos más importantes para garantizar una estancia



sectores

## A FONDOHOTELES

perfecta", reconoce el director de explotación de Hotels Viva. Las empresas fabricantes de equipamiento son plenamente conscientes de esta realidad. "Si entendemos que el descanso es una necesidad crucial para el organismo, el impacto que tiene el equipo de descanso en un hotel es vital", apunta el director de marketing de Ecus, Conrado Padilla. Según Sonpura, el descanso está entre las cinco valoraciones más relevantes por parte de los usuarios. "Los hoteles lo saben y apuestan por un equipo de descanso que aporte un mayor grado de confort sin olvidar la rentabilidad de la inversión", dice su director de ventas canal contract, Carlos García. En un contexto en que los huéspedes están bien informados e hiperconectados, "una buena noche de sueño se convierte en materia prima experiencial" que se compartirá en las redes sociales, recuerda el CEO de Lo Monaco, Livio Lo Monaco. La Cátedra del Sueño, fundada conjuntamente por esta empresa y la Universidad de Granada, ha concluido que el equipo de descanso ideal es aquel que permite una posición natural, con la columna vertebral alineada correctamente, y que está hecho de materiales adaptables y transpirables. Estas características las proporciona el sistema de muelles ensacados, asegura Sonpura. "Es la mejor tecnología pues cada muelle se adapta al durmiente independientemente de su fisonomía. Además, es un sistema que transpira manteniendo el colchón seco y por tanto con mayor vida útil", según su director comercial. Esta empresa ofrece más de veinte modelos de colchón con este sistema. Lo Monaco señala como principales tendencias en estos productos "materiales que alcancen una gran durabilidad, tejidos suaves, duraderos e ignífugos". Al núcleo de muelle ensacado, Ecus añade otros elementos en auge como "colchones de mayor altura, combinados con rellenos naturales y

### La tendencia de una vida sana y activa está impulsando la presencia de salas de fitness en los hoteles españoles

tejidos resistentes". El colchón 'Le Nuage' de esta empresa, fabricado con muelle ensacado y viscoelástica, permite separar las dos caras con una cremallera, de modo que puede durar hasta cuatro veces más.

La tecnología más avanzada ya está al servicio del cuidado del sueño del cliente hotelero. "Empiezan a surgir desarrollos de Internet de las Cosas que permiten, por ejemplo, monitorizar el sueño y el descanso del huésped, como sería el caso de la cama inteligente que Pikolin llevará este año a FiturtechY, y que los visitantes podrán observar en el techYhotel", explica el responsable del área de operaciones y nuevas tecnologías del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Carbalal. Con los datos recopilados mediante esta solución, el hotel puede ofrecer al huésped un plan de actividades y recomendaciones que se adapten a sus necesidades y características psicofísicas.

#### *La salud, lo primero*

Al margen de los problemas derivados de la propia estancia en el hotel, resulta obvio que los huéspedes pueden sufrir cualquier contrariedad en su salud mientras permanecen en el alojamiento. Para asegurar una correcta atención en estas circunstancias, la mayoría de los hoteles de cierta dimensión

y categoría cuentan con servicio médico, habitualmente prestado por una empresa externa, como confirman las cadenas hoteleras consultadas por Alimarket. "Es muy excepcional que algún hotel tenga médicos en plantilla", salvo que se trate de establecimientos dedicados a spa o wellness, constata el director médico de Global Medical Care, Fernando Lax. Esta compañía, radicada en Salou, ofrece a los hoteles y campings de la zona un servicio integral, asumiendo la responsabilidad de cada caso hasta el final. El servicio no tiene ningún coste para el hotel y es asumido directamente por el cliente. "Tras la visita médica le entregamos un informe médico y una factura para que pueda reembolsar el importe de la misma a través de su aseguradora", añade Lax. En casos en los que se precise ingreso hospitalario, intervenciones quirúrgicas o pruebas y tratamientos, la empresa intenta contactar con la aseguradora para tener garantía de pago. De hecho, Global Medical Care tiene convenios con muchas aseguradoras internacionales y tarifas pactadas de antemano. El servicio a los hoteles se presta mediante una ruta de médicos multilingües que se desplazan y atienden a los huéspedes en un horario convenido y anunciado. Fuera de ese horario, presta asistencia las 24 horas del día, bien desplazándose al hotel o, según el caso, en el propio centro médico.

Una de las incidencias que requieren atención de emergencia son las paradas cardiorrespiratorias, que cada año causan 30.000 muertes en nuestro país. Hace unos meses, Alimarket analizó la implantación de la cardioprotección en los hoteles españoles, señalando entonces que la falta de obligatoriedad legal y de concienciación social eran los motivos principales de que España quede muy lejos de los países de su entorno en este ámbito. En el tiempo transcurrido desde entonces, dos comunidades



autónomas, la de Madrid y la Valenciana, han aprobado sendas normativas sobre la instalación de desfibriladores, con lo que ya son siete las regiones que han legislado en este ámbito, destaca la empresa especializada B+Safe. En el caso de la normativa madrileña, obliga a distintas entidades públicas y privadas, entre ellas los establecimientos hoteleros con más de cien plazas, a disponer de un sistema de cardioprotección con desfibriladores. El Decreto aprobado recientemente por la Generalitat Valenciana no obliga específicamente a los hoteles, aunque sí de forma general a los establecimientos públicos con un aforo igual o superior a mil personas.

Una de las causas de las paradas cardiorrespiratorias, los atragantamientos, son responsables de más de 1.400 muertes al año en España, según el Instituto Nacional de

Estadística (INE). La obstrucción de la vía aérea provoca que la persona entre en parada por la falta de oxígeno, imposibilitando la respiración y provocando el fallecimiento. Una actuación inmediata, que incluye la llamada maniobra de Heimlich y la propia reanimación cardiopulmonar, es también imprescindible para evitar estas nefastas consecuencias, pero lo cierto es que la mayoría de las personas desconocen cómo actuar en estas circunstancias. La Fundación Mapfre, la Sociedad Española de Medicina de Urgencias (SEMES) y la Federación de Cocineros y Reposteros de España (FACYRE) están promoviendo la campaña de sensibilización 'SOS-Respira', que tiene entre sus objetivos contribuir a que los locales de hostelería y restauración sean más seguros frente al atragantamiento. "Dada la alta probabilidad de que se produzca un

sucedido de este tipo entre los clientes de bares, restaurantes, y otros locales de hostelería, es fundamental que estos profesionales conozcan las pautas para poder atender de forma rápida un incidente de este tipo en su establecimiento", señala la Fundación Mapfre. La formación ofrecida por la campaña ha llegado ya a 143 hoteles y 568 trabajadores de los mismos, buena parte de ellos de Meliá y Paradores de Turismo. En total, 'SOS-Respira' ha formado este año a más de 20.000 personas y más de 4.000 locales de hostelería y restauración.

### ***La accesibilidad debe mejorar***

Junto a estas acciones enfocadas a asegurar la seguridad y la salud del cliente general, los hoteles han de cuidar especialmente las condiciones para garantizar que las personas con discapacidad o con movilidad reducida utilicen



con normalidad todos sus servicios. La accesibilidad parece seguir siendo una asignatura pendiente para el sector turístico en general, a pesar de que desde el pasado 4 de diciembre todos los productos, bienes, entornos y servicios en España deberían ser accesibles, en virtud del horizonte temporal establecido por la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. El Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, elaborado por la Fundación ONCE, revela que existe un desajuste entre la percepción de accesibilidad que tiene de sí mismo el sector y lo que supone realmente un espacio accesible para una persona con discapacidad. De los más de 4.000 hoteles seleccionados para el estudio, cerca de 1.500 dicen ser "aptos para silla de ruedas". Una vez analizada una muestra de estos hoteles supuestamente accesibles, se comprueba que en muchos casos no cumplen con los requisitos exigidos por una accesibilidad universal. En lo que se refiere a los accesos, el 83% asegura disponer de entrada a pie de calle o que permite salvar desniveles, pero el estudio revela que el 31% de los hoteles que dicen ser "aptos para silla de ruedas" no cuentan con un acceso a nivel o presentan graves carencias de accesibilidad en sus accesos. Por otra parte, solo el 18,9% de estos hoteles disponen de una recepción accesible, y únicamente el 3,3% ofrecen la información general de sus servicios en formatos alternativos al visual. Junto a las propias instalaciones, un aspecto importante para determinar la accesibilidad de un establecimiento es la formación de su personal. El informe de la Fundación ONCE concluye que solo el 7,2% de los hoteles analizados disponen de personal con la formación adecuada. Otro elemento destacado como punto débil se refiere a las dimensiones de los itinerarios interiores, que en el

## La aparición de una plaga puede comprometer seriamente la imagen pública de un establecimiento hotelero

33,6% de los recursos analizados (no solo hoteles) ofrecen problemas para la circulación. En el caso de los hoteles, aunque suelen disponer de espacios amplios, su configuración y diseño no son los adecuados para que el tránsito interior no suponga una barrera a la hora de deambular.

En lo que se refiere a las unidades alojativas, el 58,3% de los hoteles que se anuncian como accesibles cuentan con habitaciones adaptadas identificadas como tal, en tanto que el 20,2% aloja a los huéspedes en habitaciones más amplias o con ducha y el restante 21,5% lo hace en habitaciones convencionales. "Esta circunstancia vuelve a mostrar que la accesibilidad para los usuarios de sillas de ruedas no es entendida de manera global, sino que en muchas ocasiones el establecimiento establece unas condiciones que se interpretan como accesibles cuando en realidad no lo son", apunta el estudio. En el conjunto de habitaciones reservadas para personas con discapacidad, el mayor número de deficiencias se encuentra en el entorno de los baños, tanto por sus dimensiones como por el equipamiento. La carencia más generalizada es la falta de sistemas de avisos de alarma de incendios visuales y acústicos o de sistemas de aviso de emergencia dentro de los baños. En lo que se refiere a la propia habitación,

en el 36,3% de los casos el espacio de maniobra interior es inadecuado. A la hora de valorar las habitaciones adaptadas señalizadas como tal, el estudio destaca que los índices de accesibilidad mejoran sustancialmente, aunque se mantienen carencias significativas en el equipamiento de la habitación, los sistemas de aviso de emergencia y el espacio interior.

Si bien aún queda mucho por hacer en materia de accesibilidad, la tecnología es un aliado que permite avanzar en muchos aspectos. Por ejemplo, las personas sordas o con discapacidad auditiva ya pueden gozar de una comunicación fluida y eficaz con el personal de un hotel durante su contratación y estancia. El sistema de interpretación desarrollado por la empresa Comunicados funciona mediante una videollamada -la opción preferida por las personas sordas para comunicarse, frente al chat escrito-, que puede hacerse tanto si una persona sorda va a un hotel como si llama a Comunicados para hacer una reserva. En el primer caso, el personal del hotel es el encargado de realizar la llamada, que será atendida por un intérprete de lengua de signos. "A partir de ahí, el intérprete traducirá a lengua de signos lo que diga el personal del hotel, y a lengua oral lo que diga la persona sorda, y conseguirá una comunicación efectiva en tiempo real", explica una de las fundadoras de la compañía, Inma Hortal. El sistema no requiere de ningún tipo de instalación o mantenimiento, solo de un dispositivo con cámara que puede ser una tablet o un ordenador, y está disponible desde 240 € al año. De momento todos los hoteles de Room Mate en España, así como el independiente 'La Fonda Barranco', ofrecen este novedoso servicio a sus clientes, al igual que un buen número de compañías de otros sectores. La cadena presidida por Kike Sarasola ya tiene previsto extender el servicio a sus hoteles internacionales



## A FONDOHOTELES

el próximo año. "Room Mate no podía no implicarse con este tema. Creemos que pensar como el cliente es fundamental y cuidarlo es parte de nuestro trabajo", aclara el empresario.

### *Bienestar general*

Para los huéspedes, no solo es importante saber que su seguridad y su salud no están comprometidas durante su estancia. Muchos de ellos quieren mantener sus hábitos saludables y hacer ejercicio a diario o con cierta frecuencia. A esta demanda responde la existencia de salas de fitness en los hoteles españoles, cada vez más habitual. Así lo constata el director comercial para hoteles de Johnson Health Tech, José Luis García, quien atribuye este impulso al aumento del turismo internacional –los extranjeros "están muy acostumbrados a entrenar en los gimnasios donde residen"– y a la tendencia de una vida sana y activa implantada en la sociedad española. Según calcula este proveedor de equipos de fitness, entre el 15% y el 25% de las personas hospedadas en un hotel hacen uso de estas instalaciones. "Hace unos años los hoteles incorporaban fitness a su oferta porque lo veían a su alrededor, sin excesiva convicción. Hoy, son plenamente conscientes de que es un factor diferencial y apuestan por tener instalaciones de fitness potentes", apunta por su parte el director de marketing de BH Fitness, Koldo Akordarrenerteria.

El precio de una instalación de este tipo depende de su tamaño, que va asociada a la capacidad de alojamiento del establecimiento. "Lo ideal sería la contratación de un pack de mantenimiento preventivo y/o reactivo", que evita la presencia de máquina paradas o averiadas y los costes asociados a la contratación de un técnico externo y alarga la vida útil de los equipos, señala García. BH Fitness propone una modalidad de renting flexible. "Desde 200 € al

### *Muchos hoteles calificados como accesibles no cumplen con los requisitos exigidos, según la Fundación ONCE*

mes, los hoteles pueden disfrutar de maquinaria muy potente con todo incluido: montaje, mantenimiento, asesoría decorativa...", propone.

Las máquinas más solicitadas por los hoteles son los equipamientos cardiovasculares, como las cintas de correr y las elípticas, también los más habituales en los gimnasios de calle. "Dependiendo del espacio se completa con parte de fuerza como pequeñas multiestaciones, circuitos o peso libre", asegura la coordinadora de marketing de Core Health & Fitness, Sandra Ballabriga. El entrenamiento cardiovascular personificado "está teniendo cada vez más auge y adeptos en la instalaciones de los hoteles", apunta el director comercial de Johnson. Las clases colectivas, ya sean de entrenamientos de alta intensidad y corta duración como de disciplinas alternativas como el pilates o el yoga, constituyen otra de las tendencias. Sin olvidar "el mix que componen el entrenamiento en sala de toda la vida, compuesto por el ejercicio subido en una bicicleta estática, junto a la utilización de peso libre", añade García. Junto a los ya mencionados entrenamientos de alta intensidad, la responsable de Core Health & Fitness señala como otra de las tendencias aplicables al sector hotelero la conectividad en los equipos de cardio. Las consolas de la maquinaria cardiovascular de este fabricante disponen de

conectividad OpenHub, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de registrar en su propio móvil su entrenamiento y compartirlo. Los equipos de la marca 'Matrix' de Johnson, además de ser potentes, fiables y duraderos, también cuentan con conectividad total a los datos de entrenamiento de cada usuario, a Internet, aplicaciones de entretenimiento y redes sociales, según el responsable comercial de la empresa. El responsable de BH Fitness incide en que "la conectividad permite a las cadenas que el gimnasio sea un elemento más a incorporar en sus clubes de fidelización de clientes". Asimismo, destaca que "el entrenamiento funcional ha entrado fuerte en los hoteles" y considera una buena opción que éstos se alien con instalaciones fitness externas para realizar streaming y ofrecer a sus clientes ejercicios guiados por profesionales. Technogym considera que el 'gaming', hacer que el entreno sea algo divertido, es "el reto número uno, ya que lo más importante es mantener la motivación de los usuarios", asegura su directora de marketing, Chiara Bianchi. Su plataforma digital 'Unity' es "la respuesta más a la última en este sentido", añade. Centrándose específicamente en el sector alojativo, esta empresa ha implementado una solución a la carta que permite al huésped del hotel pedir equipamiento para su habitación, para disfrutar de su entrenamiento en total privacidad.

Y si el fitness busca conseguir el bienestar físico a través de rutinas y ejercicios, el 'wellness' – un término inglés ya comúnmente utilizado en España– va más allá, refiriéndose a un estado de bienestar general, tanto físico como psíquico y emocional. Nada nuevo realmente, si recordamos el 'mens sana in corpore sana' de la Antigua Roma. El creciente interés de los establecimientos hoteleros por incorporar instalaciones que ofrezcan servicios vinculados al



wellness se debe a que "los clientes se han acostumbrado a disfrutar de experiencias de bienestar y las valoran como una parte fundamental de su estancia", asegura el product manager y co-administrador de Inbeca Wellness Equipment, Isaac Camps. Este tipo de áreas ya no es un valor añadido, sino "un servicio necesario con el que completar la experiencia general del cliente", confirma el CEO y fundador de Thomas Wellness Group, Tomás Junquera. Además, estos espacios "ofrecen la oportunidad de abrir los negocios hoteleros al público local atrayendo un flujo de clientes esporádico que, además del uso del spa, acaban disfrutando de otras áreas del negocio", añade Junquera.

El coste de contar con una instalación de wellness depende de su tamaño y de los tratamientos que ofrezca, pero "será pequeño comparado con los muchos beneficios

que reporta", afirma Camps. Además, "si son productos pensados para un uso masivo y cumplen los requisitos para este tipo de instalaciones, su mantenimiento será mínimo", apunta el fundador de Thomas Wellness Group. Los equipos más solicitados por los hoteles son las saunas finlandesas, los baños de vapor, las piscinas y las duchas de hidroterapia, según Inbeca. Por su parte, Thomas destaca que cada vez se están demandando más productos experienciales, como la cabina de sal.

Las principales tendencias en este ámbito se centran en dos tipos de espacios: aquellos dedicados a los masajes, la relajación y la estética, con uso de camillas con opción a cromoterapia, haloterapia, aromaterapia o musicoterapia, y los espacios de balneoterapia, con elementos como el hielo, tumbonas térmicas y de infrarrojos, cabina de

sal o flotarium, según Inbeca. La última novedad de esta compañía son los bancos de fresno termotratado, que alargan la vida de las saunas y son respetuosos con el medio ambiente. Starpool, la marca de equipamientos de spa con la que colabora Thomas, ofrece el servicio Spa System, que asegura que el cliente va a realizar el recorrido terapéutico adecuado, y destaca como novedad la cama de agua 'Zerobody', que proporciona una experiencia flotante seca y alivia el estrés. La atención al bienestar emocional que prestan las hoteleras también ha dado lugar al desarrollo de soluciones tecnológicas aplicables a espacios más allá de los wellness y que permiten al establecimiento "crear un ambiente de relajación, concentración o excitación, basándose en aspectos como la música o la iluminación, entre otros", explica el responsable del área de operaciones y nuevas tecnologías de ITH.