

Las nuevas tecnologías aplicadas al rubro de la hotelería



Por: Fiorella Rojas Ramírez y Frank Torres Quiroz, alumnos del Curso Legislación Turística, Laboral y Tributaria, IX Ciclo, 2022-I
Docente del Curso: Mag. Milagros Gastelumendi Hilbck



El desarrollo del ser humano en la tierra aún es muy prematuro, ya que este lleva existiendo millones de años más que nuestra especie, sin embargo, es sorprendente ver el avance que hemos logrado en tan poco tiempo. Los grandes inventos y descubrimientos han ido ampliando el horizonte para todos. En pleno siglo 21, la globalización y la tecnología han revolucionado al mundo, llevándolo a una etapa de desarrollo y prosperidad continuo, permitiendo que muchas disciplinas puedan crecer, por ejemplo, la hotelería es uno de los rubros que se ha visto beneficiado obteniendo múltiples herramientas que le han ayudado a mejorar sus procesos y su calidad. Sin embargo, en la actualidad podemos ver que el progreso del que tanto nos jactamos ha traído grandes consecuencias. El medio ambiente se encuentra en un estado deplorable, temas como la reducción de la contaminación de los suelos y mares, frenar el cambio climático, la protección de especies en peligro de extinción, y producción y consumo responsable de los recursos, forman parte de la agenda de

muchas entidades y gobiernos que buscan crear estrategias para frenar el deterioro de nuestro planeta.

Tecnologías orientadas al ahorro de energía (energías renovables)

En los últimos años como respuesta ante la situación expuesta ha surgido el desarrollo sostenible, término empleado por primera vez en el Informe Brundtland, firmado en Oslo en el año 1987, este definía el desarrollo sostenible como “aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias”.

A su vez, en el año 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), decidió establecer los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) u Objetivos Globales, con el objetivo de poner fin a la pobreza, proteger al planeta y, como meta, que para el año 2030 todas las personas gocen de paz y prosperidad. En la actualidad la hotelería, y todo el sector turismo, han comenzado a planificar su desarrollo en base a algunos ODS, entre los cuales encontramos

el objetivo número 12, el cuál es: “Producción y consumo responsable”.

Dentro de este se realiza el uso de tecnologías para adoptar modalidades de consumo y producción que reduzcan la generación de desechos y logren una gestión ecológica de los mismos, así como conseguir una gestión sostenible y uso eficiente de los recursos naturales, buscando la acción inmediata de las grandes empresas y empresas transnacionales que cuentan con las posibilidades de implementar medidas de este tipo, al mismo tiempo que se apunta a ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para que logren implementarlas.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), se ha pronunciado al respecto y ha desarrollado un proyecto en colaboración con un equipo de la ONU y organismos importantes de la Unión Europea (UE), en materia de turismo y energía, llamada Soluciones Energéticas para Hoteles o también conocido por sus siglas en inglés HES. Este proyecto fue concebido para ayudar a las mypes en el rubro hotelero que estén dentro de la UE. Como resultado principal se elaboró una guía práctica electrónica, la cuál, proporciona un informe donde se puede ver su utilización actual de energía, tecnologías recomendadas, medidas para mejorar la eficiencia energética y de energía renovable. Además, establece qué tipo de ahorro en gastos operacionales se puede esperar al realizar una inversión ecológica mediante el cálculo del rendimiento de sus inversiones.

En la actualidad, se puede ver que muchos hoteles se han sumado a las iniciativas que se presentan dentro de sus países, muchas de estas tienen el objetivo de generar un ahorro significativo de la energía que se utiliza, para ello, se debe implementar una infraestructura tecnológica que permita lograr el ahorro esperado y también, conservar la calidad de sus servicios y productos. Para aplicar este recurso es importante realizar un análisis del entorno para poder aprovechar y elegir correctamente el tipo de energía renovable que se va a emplear. Dentro de las energías

renovables se encuentran: la energía solar fotovoltaica, térmica, eólica, biomasa, mareomotriz, geotérmica e hidráulica.

Un ejemplo resaltante de esta práctica es el Crowne Plaza Copenhagen Towers, este es un lujoso hotel ubicado en la ciudad de Copenhague, Dinamarca, el cual emplea el uso de paneles solares ubicados a lo largo del edificio, con el fin de aprovechar la energía solar fotovoltaica, lo cual, ha contribuido a que el hotel reduzca su consumo de electricidad.

Nuevas tecnologías aplicadas a los procesos operativos de un hotel

Además de la muy importante aplicación de la tecnología en el sector hotelero para la sostenibilidad, la implementación de ella en herramientas, técnicas y sistemas se ha convertido en una tendencia, que dentro de pocos años será una necesidad, para lograr la eficiencia y competitividad a nivel internacional al garantizar los nuevos estándares de calidad.

Desde la aplicación de la tecnología para un mejor funcionamiento de la gestión interna del hotel y para la agilización de los procesos que solían tomar mucho tiempo del huésped, hasta la implementación de herramientas que vuelven la estadía del huésped más satisfactoria, así como el valor agregado que la bioseguridad ha tomado gracias a la pandemia; los avances se ven representados en todos los niveles del servicio.

En cuanto a sistemas, actualmente se están empleando las API o Interfaz de programación de aplicaciones, las cuales funcionan como mensajeras entre los sistemas operativos de cada área del hotel, los softwares de ventas y/o los softwares empresariales con la data de todo el hotel, lo cual permite un trabajo en conjunto con una visión en macro de todo lo que pueda estar ocurriendo en las instalaciones, la automatización de tareas largas y la generación de datos operativos reales para el análisis de tendencia y la mejor toma de decisiones.

Para la agilización de procesos se puede hablar de tecnologías que mejoran la experiencia del huésped antes, durante y después de su estancia en las instalaciones. Cuando se busca captar al cliente potencial, para mejorar la venta de sus servicios, los hoteles buscan mejorar sus canales internos de registro y reservas al mejorar las plataformas de reserva directa, implementar o volver más eficiente la administración de anuncios de metabúsqueda y la integración de mensajería.

Relacionado a esto último, los hoteles están comenzando a utilizar Chatbots por medio de Whatsapp, lo cual les permite descongestionar la cantidad de consultas “asincrónicas” entre los huéspedes y el área de reservas, dado que las reservas directas han crecido significativamente, esta tecnología ha resultado exitosa pues permite responder el 95% de las consultas realizadas por los clientes.

Durante su estancia es donde más se ha innovado, con la implementación del check-in y check-out virtual por medio de aplicativos móviles, módulos de autoservicio en recepción o por medio de reconocimiento facial, los pagos y transacciones sin contacto gracias a la aparición de las billeteras móviles, aplicativos y códigos QR.

Por último para después de la estadía se han automatizado los cuestionarios de comentarios específicos que muchos hoteles emplean como medidores de calidad, los cuales ahorran tiempo al huésped al querer realizar el check-out de forma rápida y salir de las instalaciones.

Por otro lado, se habla de la implementación de herramientas tecnológicas para el uso del huésped dentro y fuera de su habitación. En las páginas web se están planteando el uso de la realidad aumentada que permite realizar recorridos virtuales de las habitaciones y espacios del hotel, brindando una mayor información y motivando la compra. Además, encontramos la tecnología más implementada en los últimos años refiriéndonos al uso de los teléfonos móvil como llave gracias a los sistemas

de bluetooth incorporados en apps para los huéspedes y en las puertas de las habitaciones.

También encontramos procesos de automatización por voz para graduar el confort térmico, acústico y hasta de aromas, hacer uso de los medios de entretenimiento a la habitación e incluso realizar solicitudes y obtener confirmación por medio del lanzamiento del nuevo servicio Alexa para hoteles, por parte de la empresa Amazon, denominada Volara.

Por último, no se deben dejar de mencionar los avances alcanzados durante esta pandemia por la necesidad de las mejoras en las prácticas de bioseguridad, sin lugar a dudas, la que más nos llamó la atención fue la invención de un barniz antibacteriano a base de iones de plata que recubre la superficie donde se aplique creando una capa duradera que no permite la sobrevivencia de los microbios y bacterias.

Esta tecnología se denomina Biocote y este año se ha comenzado a implementar en las manillas de las habitaciones y puertas para ingresar a áreas comunes de los hoteles.

Adicionalmente, se emplean otros mecanismos de bioseguridad como los ya conocidos escáneres térmicos, y en el caso de house-keeping equipos a base de luz ultravioleta para desinfectar las llaves de los huéspedes y rociadores electrostáticos para esparcir desinfectantes de grado hospitalario en las habitaciones, vestíbulos, gimnasios y otras áreas públicas.

Educación en el sector orientada al desarrollo y aprovechamiento de las nuevas tecnologías. Caso: escuela hotelera Les Roches Marbella

Como se ha podido observar durante el desarrollo del artículo el avance de las tecnologías va tomando cada vez más importancia en el sector hotelero, ya sea para agilizar y volver más sencillos los procesos o para brindar herramientas al huésped que diferencien el servicio, y que conjuntamente se consiga una mayor percepción de calidad;

así como el ahorro en consumo y producción sostenible de recursos que no solo significa una disminución en los costos de la empresa, sino que también una acción pensada en la conservación del medio ambiente.

El rubro hotelero, como empresas privadas, ya lo está comenzando a poner en práctica, sin embargo, algo innovador que encontramos al investigar es que las instituciones educativas también están comenzando a formar a los futuros profesionales para que puedan salir estando preparados para la incorporación y manejo de estas tecnologías en sus futuros centros de trabajo, pero principalmente para que puedan entrar al sector laboral con ideas que puedan modelar el futuro de la hotelería.

Tomándola como ejemplo, la escuela Les Roches Marbella en España, especializada en dirección hotelera y turismo de lujo, ha desarrollado una plataforma bidireccional denominado SPARK Innovation Sphere en el que reúnen la experiencia de profesionales, los conocimientos de docentes, la creatividad de estudiantes y el apoyo de empresas de tecnología relacionadas con hoteles y turismo para la elaboración de proyectos que revolucionarán el sector en un futuro cercano. Como menciona Carlos Díez de la Lastra, Director General de la escuela “la posibilidad de unir todo el ecosistema innovador de la industria turística (empresa, emprendedores, estudiantes) en un mismo espacio para un avance tecnológico conjunto es lo que hace único y diferente a este proyecto” (El país, 2020).

Además, gracias a la creación de SPARK se pudo inaugurar la “demo tech-room” en las instalaciones de la escuela, un espacio equipado con las últimas novedades en seguridad, domótica e inteligencia artificial, viendo cómo estas influyen en las tendencias del diseño de espacios, y donde los estudiantes pueden realizar sus propuestas con demostraciones, y también previos ensayos. Es así, que el fin u objetivo de esta iniciativa es cultivar todo este talento

humano capacitado para luego incorporarlo en las mejores compañías del sector.

Dentro de los proyectos en los que ya trabaja SPARK encontramos las viviendas CyberHut, con la colaboración de la empresa Astroland, inicialmente pensadas para el desarrollo de la vida en Marte, pero que por la crisis global por la Covid-19, cambió su enfoque a que puedan ser utilizadas en el planeta Tierra, se diseñó “la habitación modular del futuro” con todas las funcionalidades que un cliente pueda necesitar. También hay un proyecto sobre la automatización de sensores frente a la presencia de alguna persona, humedad, temperatura, o solicitud de limpieza, por las empresas Enkoa y Assa Abloy, para el beneficio del huésped. Y proyectos de robótica orientado al hospitality, y la automatización de procesos de cocina mediante el uso de robots, por la empresa Macco Robotics.

Conclusión

La tecnología está avanzando a pasos agigantados creando tendencias con su uso que marcarán los estándares de calidad a nivel mundial en un futuro cercano, por lo cual se ven cada vez más intentos por las grandes marcas de diferenciarse en este rubro trayendo aún más innovación, como país en vías de desarrollo aún no se ven grandes avances fuera de las cadenas internacionales, pero cabe resaltar que no todas estas tecnologías representan una inversión millonaria imposible de alcanzar y sólo a través de la difusión de estos temas se podrá informar a los hoteles nacionales para que hagan esfuerzos por implementarlas. Sin embargo, esto puede traer consecuencias si no se realiza de manera adecuada y medida siguiendo las recomendaciones que propone la sostenibilidad, por lo cual se deben tener ambos factores en cuenta para un desarrollo organizado que no ocasione repercusiones en el medio ambiente e incluso ayude a la reducción de gastos de energía.

Referencias

El país. (11 de diciembre de 2020). Tecnología al servicio del turismo. España. <https://elpais.com/economia/2020-12-11/tecnologia-al-servicio-del-turismo.html>

Pagador, A & Uriarte, N. (18 de diciembre de 2020). El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú. [Trabajo de investigación para optar por el grado de Bachiller en Hotelería y Administración, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654541/PagadorB_A.pdf?s_equence=3

Baz, J. (15 de marzo de 2021). 8 Herramientas tecnológicas para hoteles que son tendencia en 2021. Hotel Perú News. <https://hotelperunews.com/8-herramientas-tecnologicas-para-hoteles-tendencias-2021/>

Baz, J. (3 de febrero de 2022). 5 Tendencias tecnológicas que implementaran hoteles durante 2022. Hotel Perú News. <https://hotelperunews.com/5-tendencias-tecnologicas-que-implementaran-hoteles-durante-2022/>

Montaudon, C, et al. (diciembre, 2020). Tendencias de la digitalización en la hospitalidad y el turismo. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/15_Montaudon_Pinto_Ya%C3%B1ez.pdf

Gonzales, M. (20 de marzo de 2020). Sostenibilidad en femenino: Gro Harlem Brundtland. Instituto de Sostenibilidad. <https://institutosostenibilidad.es/sostenibilidad-en-femenino-gro-harlem-brundtland/>

Organización de las Naciones Unidas (2022). ¿Qué son los objetivos de desarrollo sostenible?. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals#:~:text=Los%20Objetivos%20de%20Desarrollo%20Sostenible%2C%20tambi%C3%A9n%20conocidos%20como,personas%20gocen%20de%20paz%20y%20prosperidad%20para%202030.>

Expoknews (18 de septiembre de 2013). 10 sorprendentes hoteles sostenibles alrededor del mundo. <https://www.expoknews.com/10-sorprendentes-hoteles-sostenibles-alrededor-del-mundo/>

Organización Mundial de Turismo (30 de agosto del 2011). Guía práctica en línea para ayudar a los hoteles a reducir la huella energética y los costos de energía. <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2011-08-30/guia-practica-en-linea-para-ayudar-los-hoteles-reducir-la-huella-energetica>

Crowne Plaza (s.f.). Denmark's leading hotel in sustainability. <https://www.ihg.com/crowneplaza/hotels/us/es/copenhagen/rkecp/hoteldetail>

