**TURISMO** Temporada alta de modernización

# El sector hotelero comienza a abrir puertas a las habitaciones inteligentes

Las soluciones tecnológicas y domóticas para crear experiencias mejoradas y personalizables serán un factor de competitividad cada vez más diferencial

contraseña del wifi o solicitar

amenities con fórmulas tan sim-

ples como «Alexa, necesito un

cepillo de dientes». Esto es solo

el principio de un universo de

posibilidades. «La solución ac-

España usarái

tual es como una pizarra en

blanco sobre la que po-

demos ir dibujando

la experiencia de

ramos ofrecer».

asegura en entre-

## LAURA MONTERO CARRETERO

Puertas que se abren con una pulsera, asistentes conversacionales, domótica avanzada. iluminación inteligente, sistemas de monitorización de la calidad del aire... Las habitaciones de hotel han emprendido un viaie sin billete de vuelta hacia la innovación para proporcionar a los huéspedes una mejor experiencia, lo que hoy en día pasa por la incorporación de soluciones tecnológicas que ayuden a personalizar el servicio al milímetro. Es un proceso que todavía se encuentra en fase embrionaria porque requiere una elevada inversión, pero es solo cuestión de tiempo que se abra paso en todo el sector para transformar por completo nuestras estancias.

A nadie se le escapa que, tras la popularización de los comparadores y las reseñas online. los clientes se han vuelto más exigentes. Y no solo eso. La mayoría de los hogares están colonizados por aparatos conectados a internet, una tendencia que se acentuará con el paso de los años por una cuestión generacional, así que a los establecimientos no les queda otra que acometer la puesta al día para satisfacer las nuevas demandas de los consumidores.

Se trata de un mercado al rojo vivo en el que se han adentrado gigantes de la talla de Amazon, que este jueves ha estrenado en España su servicio Alexa Smart Properties for Hospitality, diseñado específicamente para las necesidades de la industria hotelera. El primer establecimiento de nuestro país en implantarlo es el NH Collection Barcelona Gran Hotel Calderón, que ya ha instalado los dispositivos Echo Show 8 en sus

# **NUEVOS PASOS**

Las exigencias de la Generación Z darán alas a unas soluciones destinadas hasta ahora al nicho del lujo

vista con este periódico Albert Creixell, head of Alexa Enterprise en UK & Spain. Uno de los casos de uso que, según comenta Creixell, les gustaría abordar con NH en el futuro son las integraciones con domótica, para que los huéspedes puedan conhabitaciones. Quienes se aloien en ellas, podrán dirigirse al apatrolar desde Alexa luces, terrato para que ponga su emisomostatos o persianas, algo que ra de radio preferida, para peya tienen operativo en hoteles fuera del territorio nacional. dir comida al servicio de habitaciones, preguntar cuál es la La idea de este servicio sur-

gió hace unos cinco años en Estados Unidos, cuando un hotel de Las Vegas con cerca de 5.000 habitaciones adquirió otros tantos dispositivos compatibles con Alexa y, al darse cuenta de que necesitaba una gestión profesionalizada acorde al tipo

de establecimiento, contactó con Amazon. «Vimos que era una bue-



**Alexa Smart Properties for Hospitality** 

El servicio acaba de llegar a España. Amazon asegura que en na oportunidad poner- hoteles de otros países donde ya funcionaba han aumentado lo en hoteles, pero los pedidos al servicio de habitaciones tras su implantación

había que crear una experiencia pensada para los huéspedes», rememora Creixell. Desde entonces se ha expandido a Reino Unido, Francia, Italia, Alemania, Canadá... y ahora a España, donde en las próximas semanas también estará disponible en tres hoteles de NH en Madrid (NH Collection Gran Vía, Paseo del Prado y Abascal), «Es un país muy fuerte a nivel de turismo y hay hoteles pioneros en la adopción de tecnología. Es un mercado muy importante para este proyecto», explica.

## Privacidad

La experiencia, según recalcan sus impulsores, se ha creado con la privacidad en mente. Su utilización es opcional y los usar no tienen que vincular sus cuentas personales de Ama-Además, tienen un botón que trónicamente y, en el caso de



# **Equipamientos premium**

Perseo comercializa cerraduras electrónicas que garantizan el control de los accesos mediante conectividad, minibares que no generan ruido, cajas fuertes de última generación...

las habitaciones tiene un largo nación y recuperarnos antes de huéspedes que sí lo quieran recorrido. Germán Jiménez, director general de Turium, la división de Turismo de Vocento. zon. «Todos los dispositivos asegura que estas estancias co-Echo incluyen múltiples capas brarán una importancia crede protección y las grabacio- ciente, hasta convertirse en una nes de voz no se almacenan. suerte de burbuja ajustada a nuestras preferencias. La búsdesactiva los micrófonos elec- queda del bienestar ocupará un papel central, con múltiples polos dispositivos con cámara. sibilidades: «Colchones que se incluyen una cubierta incorpo- adaptan a la forma del cuerpo, rada para la misma», detallan. ambientación aromática a la Los expertos están conven- carta, aire enriquecido con ozocidos de que la innovación en no para tener una mejor oxige-

un 'iet lag', conectividad de ca-

lidad para trabajar, etc.». La inteligencia artificial, tan en boga desde el lanzamiento de ChatGPT, también marcará un antes y un después en la industria. «Va a estar muy vinculada a la personalización», anticipa. Dará igual si estamos en Iapón o en Abu Dabi, las habitaciones dispondrán de un asistente digital que se comunicará en nuestro idioma v. como conocerá nuestros gustos, podrá generar patrones de reco-



# Las habitaciones que vendrán

El Instituto Tecnológico Hotelero presentó recientemente en FiturtechY24, en el marco de Fitur 2024, la TechYhotel un 'showroom' del hotel del futuro

mendación concretos. Lo que hoteles independientes que lo antes parecía ciencia ficción va están haciendo muy bien y son realidades implantadas en otros que van arrastrando los algunas de las grandes cadenas hoteleras. Sin embargo, como advierte Jiménez, aún estamos en un momento incipiente y cer las cosas», afirma. Uno de muv vinculado al segmento del súper lujo. «No se ha democratizado por la inversión que requiere y por el tipo de cliente -instifica-. Ouienes viajan en una horquilla de precio medio no esperan encontrar este tipo de desarrollos, pero acabará

ocurriendo porque la tecnolo-

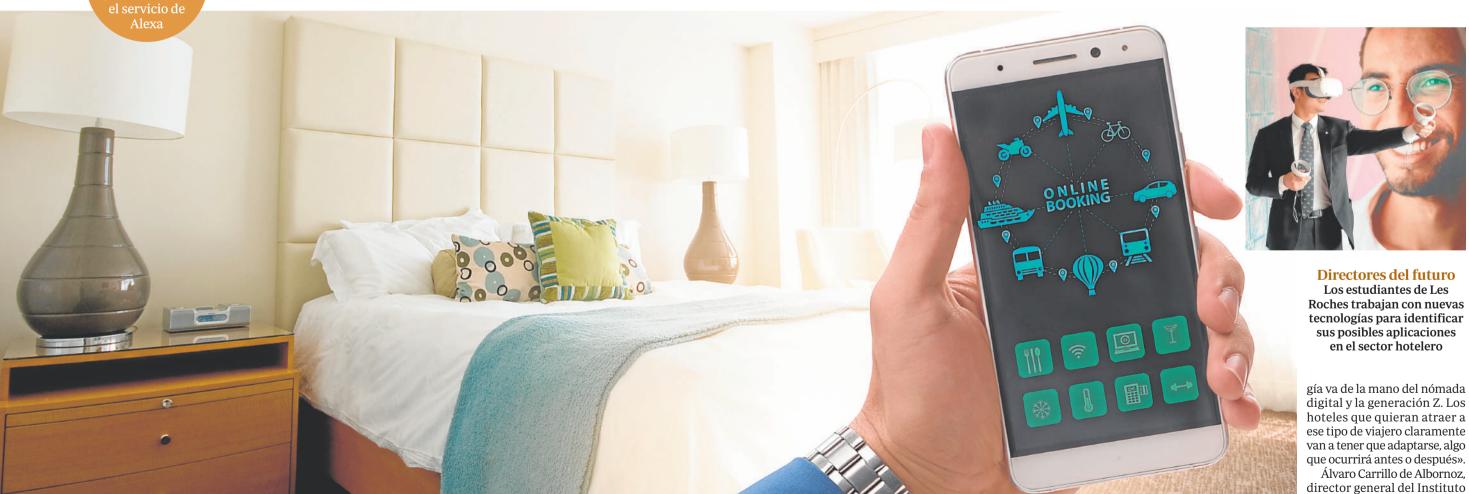
pies, pero en general, en implantación de tecnología, nadie nos puede decir cómo halos aspectos en los que nuestro país destaca, según Carrillo de Albornoz, es que muchas de las soluciones que se implantan en los hoteles están desarrolladas por empresas españolas. «Lo que nos falta es sacar pecho y exportar ese 'know-how' que tenemos», ahonda,

Precisamente para mostrai todos los adelantos que se pueden incorporar, el ITH y Turismo de la Comunidad Valenciana han creado la 'ITH TechYRoom 1.0', una habitación tecnológica e innovadora, ubicada en el hotel RH Corona del Mar de Benidorm «Los proveedores que participan en el proyecto podrán testear que las soluciones funcionan y la intención es que sirva como escaparate, con iornadas de puertas abiertas para otros hoteleros y proveedores », detalla el director general del ITH, que cree que el concepto evolucionará conforme lo haga la tecnología y los propios clientes.

# A la última

Hasta la fecha, el espacio cuenta con detalles como un vinilo de la firma Vinilo Smart que se activa a través de un interruptor para poner los cristales transparentes, translúcidos u opacos, reemplazando a los visillos; una solución que monitoriza la calidad del aire de Ulbios: un sistema desarrollado por Wipass que, sin descargar ninguna app o rellenar ningún registro posibilita que los clientes accedan a la información proporcionada por la empresa a través de puntos de acceso dotados de tecnología NFT...

Carrillo de Albornoz incide en que, a pesar del aluvión tecnológico, la opción de



Directores del futuro Los estudiantes de Les Roches trabajan con nuevas tecnologías para identificar sus posibles aplicaciones en el sector hotelero

gía va de la mano del nómada digital y la generación Z. Los hoteles que quieran atraer a ese tipo de viaiero claramente van a tener que adaptarse, algo

director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), recuerda que la planta hotelera española está formada por unos 15.000 establecimientos, de los cuales solo un tercio son de grandes grupos empresariales. «Tenemos de todo: a los más adelantados de la clase,

res de carne y hueso en recepción sigue siendo crucial. Recalca que no hay que obsesionarse con que el cliente vea la tecnología, sino con que encuentre soluciones que le sean realmente útiles: «Gracias a la IA, por ejemplo, podemos personalizar el servicio de la habitación. El hotel identifica al cliente y, con la información suya que tiene en el CRM, puede seleccionar la temperatura que le gusta, la almohada que utiliza o la música que le agrada...». En su opinión, también es un valor seguro apostar por tecnologías con las que va están familiarizados muchos usuarios, como los asistentes de voz: «Genera un efecto WOW v es una manera de interactuar que determinados clientes valoran».

Una pieza esencial en el puzle de la modernización de los hoteles son las personas. o puede hacerse automáticaque deciden las tecnologías susceptibles de aplicar en las habitaciones. Si para los profesionales ahora en activo tener conocimientos sobre la materia cotiza al alza, para el talento del futuro será una asignatura obligatoria. Les Roches, Escuela Internacional de Dirección Hotelera y Turismo, forma a sus alumnos sin perder de vista las novedades tecnológicas, para que el día de mañana tengan criterio a la hora de valorar su incorporación (o no). Para la consecución de este propósito cuentan con Spark, un ecosistema de innovación que conecta estudiantes, empresas y hoteles. «Ponemos a disposición de los alumnos las tecnologías para que las prueben, hagan proyectos con ellas e incluso co-creen funcionalidades», cuenta la directora de Spark, Susana Garrido, que ahonda en la importancia de analizar qué valor puede aportar a la gestión del negocio cada solución tecnológica.

## **Cumplir expectativas**

«El cliente de hotel quiere un hogar fuera de su hogar, por lo que en la habitación hav que ofrecer, como mínimo, lo mismo que tiene en su casa. Si allí ve Netflix, ¿por qué en un hotel va a tener los canales nacionales y poco más?», se pregunta Garrido, que al igual que el resto de expertos considera muy positivo aprovechar la información del CRM para personalizar la estancia. Bajo su punto de vista, en los últimos años el sector ha dado un acelerón en la adopción de nuevas tecnologías porque ha visto su potencial y por las demandas de los

propios clientes que «lo tienen en su día a día y esperan lo mismo o mejor en el hotel».

Una de las áreas donde hay propuestas disruptivas va en marcha es la iluminación.

# Conectividad

Perseo, marca comercial del grupo BTV, es otra de esas empresas que contribuyen a que las habitaciones se adapten a la nueva realidad. Uno de los campos en los que trabaja es el control de accesos. «Nuestro sistema Connect permite la conectividad de todos los accesos del hotel y desde cualquier ordenador se puede saber en remoto a qué hora han entrado huéspedes y empleados, por si hay cualquier incidencia», subrayan. Desde el punto de vista de la experiencia de usuario, aparte de la típica apertura con la tarjeta de proximidad basada en tecnología RFID, pueden hacerlo con una pulsera o desde su teléfono móvil gracias a una llave electrónica.

La segunda familia de productos son las cajas fuertes, que al tener un sistema de auditoría, se puede hacer un seguimiento detallado de las actividades relacionadas con las mismas. La firma también ofrece minibares premium. «Los que funcionan con tecnología de compresor buscamos que hagan menos ruido v los de termoabsorción que lleguen a cuotas más altas de enfriamiento», subrayan.

Se dan así diferentes pasos en el camino hacia las habitaciones de hotel inteligentes que España, como potencia turística, aspira a liderar.

Gracias al sistema Interact de Signify, por ejemplo, cuando la puerta se abre, sin introducir la tarjeta, la habitación se ilumina de forma automática. «Los hoteles de lujo incluso preparan la luz en función de la hora del día», precisan desde la compañía. También tienen una solución para que los clientes puedan apagar todas las luces desde un único pulsador y una funcionalidad que permite que se active una luz de cortesía si el huésped se levanta en mitad de la noche para ir al baño. «Puede haber un botón en el cabecero de la cama con el cual enciende esta luz que no deslumbra y le guía hasta el baño mente, con una serie de sensores, de manera que en cuanto pone los pies en el suelo, le detecta v se enciende, mientras que cuando vuelve se apagan», explican. Miles de hoteles en todo el mundo ya lo ofrecen a sus clientes.

**CRIPTOMONEDAS** Un giro radical

# El inesperado avance de bitcoin hacia las finanzas tradicionales

Su comercialización en fondos cotizados v los progesos en su regulación acercan la divisa descentralizada por excelencia al mundo de los activos supervisados

## ADRIÁN ESPALLARGAS

Este año ha comenzado con una noticia significativa que podrían marcar un antes v un después en el mundo de las criptodivisas. A principios de 2024, el regulador del mercado de valores estadounidense, la SEC, autorizó la comercialización de una docena de

criptomonedas. Esta decisión es muy importante par el ecosistema de las criptomonedas porque permite la entra- ETF invierten en carteras de da de millones de dólares en vehículos de inversión en bitcoin por parte de fondos. Es ferencia. Su objetivo es paredecir, los inversores institucionales podrán invertir en bitcoin a través de estos ETE mientras que los particulares

vés de su cuenta bancaria habitual. Un salto adelante para bitcoin, que se aproxima así al territorio de la inversión más tradicional.

Pero primero, ¿qué es un ETF? «Un ETF es un fondo de inversión que puede adquirirse en Bolsa como una acción. La mayor parte de los activos que replican mercados a través de índices de recerse lo más posible al comportamiento de ese índice que representa», explica Carlos Fernández, cofundador de ETF de bitcoin, la reina de las también podrán hacerlo a tra-Tritemius. Se trata de un mer-

lumen anual de negociación ción de las criptomonedas en criptoactivos del Institumundial de ETF en 2022 fue de 52 billones de dólares, se- cionales. «Cabría esperar que bitcoin será parte de esa gi- flujos de inversión hacia estos de inversión.

«La aprobación implica que se acerca más al mundo de los intermediarios financieros trade el fundador de Tritemius.

Para Francisco Maroto, responsable de activos digitales institucional y el 'halving' de v blockchain del Grupo BBVA. bitcoin previsto para abril, exla decisión de la SEC señala plica de la Torre. En el último una importante evolución en año, el precio del bitcoin ha el espacio regulatorio, indi- subido desde los 20.000 eu-

91 542 33 92°

ublicidad@debod.com

cado gigantesco, ya que el vo- cando una creciente aceptadentro de las finanzas tradigún datos de iShares. Ahora, estas aprobaciones atraigan gantesca canasta de produc- tos vehículos», asegura este experto.

Javier García de la Torre, el bitcoin como clase de activo director de Binance España v Portugal, considera que las decisiones regulatorias son dicionales, y a los actores re- una de las claves para ver gulados y supervisados», aña- cómo ya a evolucionar el mercado de criptodivisas en los próximos meses. Otros facto-Importante evolución res son el entorno macroeconómico, el nivel de adopción

Con respecto al avance de la regulación de las criptomo-

ros en febrero 2023 a rondar

actualmente los 43.273.

nedas en Estados Unidos v Europa. Javier Pastor, director de formación institucional de Bit2Me, considera que se trata de un proceso positivo que está dando mayor legitimadad al ecosistema. Mientras que en Estados Unidos la SEC ha aprobado esos ETFS, en Europa ya está en marcha la legislación MiCA para regular el mercado de las criptomonedas.

Asimismo, Pastor considera que está habiendo una clara separación entre el bitcoin v el resto de criptoactivos desde un enfoque financiero y de inversión. «Hay un claro consenso en que bitcoin es un activo real digital, emulando al oro u otros activos reales. Esta definición marca un antes y un después del significado y posición que tendrá en las carteras de los inversores estadounidenses, europeos y del resto del globo», asegura Pastor.

## El referente

43.000

«Bitcoin ha marcado la tendencia en el mundo crip-

to, y podría hacer lo mismo en la parte que le toca en cuanto a su referenciación en el sector institucional: marcará los pasos para el resto de criptomo-

nedas y protocolos», dice Carol Lago, profesora del máster en 'blockchain' e inversión to Estudios Bursátiles.

No obstante, a pesar del

éxito que supone la decisión de la SEC, todavía quedan varios retos por superar para el bitcoin y las criptomonedas. «El siguiente paso sería establecer una definición acorde a la lev. para brindar seguridad jurídica tanto a los proveedores que ofrecen servicios sobre productos finan cieros bitcoin y otros criptoactivos como al propio inversor. En Estados Unidos determinados estados, como Texas. Wyoming o California. entre los más recientes, que están legislando al respecto» dice Lago.

«Por lo tanto, si se marcan

# **UNA MIRADA SIN OPTIMISMO AL FUTURO MÁS INMEDIATO**

No todos las visiones son

decididamente optimistas sobre el futuro comportamiento de la cotización del bitcoin. Los analistas de FBS, por ejemplo, proyectan una inminente caída de la criptomoneda estrella en paralelo a las próximas noticias que pueda deparar la política monetaria de Estados Unidos a lo largo de este año. Los expertos de FBS recuerdan que, tradicionalmente, los subidas de tipos que acomete la Reserva Federal influyen en el comportamiento de los activos de riesgo como el bitcoin. Y, aunque se podría pensar que una eventual bajada de tipos podría animar el mercado de las criptomonedas, los analistas de este bróker mundial apuntan que estas decisiones de los bancos centrales suelen producirse en un contexto de estancamiento económico y desaceleración del crecimiento, una situación que, según reflejan sus investigaciones, suele animar al inversor a desprenderse de sus activos de riesgo.

líneas claras, el margen de definición de estos activos como instrumentos financieros u otro tipo de figura jurídica análoga, atraerá inversores que busquen seguridad para conformar negocios dedicados al sector», añade. La profesora además destaca que otro de los retos es avanzar en la educación financiera de la ciudadanía, tanto en el ámbito cripto como en el tradicional.

# **AVANCES**

Los ETF ayudarán a dar liquidez a los bitcoin y dar una mayor credibilidad al ecosistema cripto

En cualquier caso, la decisión de la SEC supone un gran salto adelante para acercar aún más el bitcoin a los ciudadanos. Para De la Torre, de Bit2me, los ETF hacen que invertir en bitcoin sea más accesible, lo que puede atraei una amplia gama de inversores, avudando no sólo a aumentar la liquidez del mercado, sino también a mejorar la credibilidad de las criptodivisas en el panorama finan-

ciero más amplio. Por su parte, Maroto, de Gupo BBVA, explica qué debe hacer un inversor español para poder participar en algunos ETFs aprobados por la SEC «En Europa hay una regulación muy estricta para que clientes no profesionales puedan invertir en este tipo de productos. Para que un inversor español pudiera contratar uno de los ETF estadounidenses, previamente el emisor de bería solicitar su aprobación a un regulador europeo y, posteriormente, los bancos españoles deberían dar de alta el producto de inversión, un proceso que se lleva a cabo con la supervisión de la CNMV», asegura este experto.

# **Opciones en Europa**

También existen posibilidades para que los inversores institucionales o particulares participen en Europa en productos ligados al bitcoin. «Existen alternativas similares donde inversores retail nuedan exponerse al rendimiento del bitcoin a través de ETNs y ETPs», dice Maroto, de BBVA, entidad que dispone de esos productos desde iunio de 2022.

«Este formato de deuda o bolsas de activos digitales, no solo de bitcoin, tiene diferencias significativas con los ETFs Una de ellas es que estos fondos no tienen en su custodia el activo subyacente y se enmarcan dentro del mercado de futuros», explica Pastor, de Bit2me, quien subraya que «Europa no debe quedarse atrás en la adopción de un activo estratégico a nivel estatal v debería acelerar su adopción como se está haciendo en EE.UU. y pronto se hará también en el mercado asiático».

# AGENCIA DE PUBLICIDAD DE SERVICIOS GENERALES **DEBOD** ANUNCIOS OBLIGATORIOS: AYUNTAMIENTOS / MINISTERIOS / SOCIEDADES MERCANTILES / EXPROPIACIONES

- SOCIEDADES MERCANTILES: Junta de Accionistas. Fusiones. Otros Anuncios y Avisos Legales. MINISTERIOS: Expropiaciones. Anteproyectos de Instalaciones Solares y demás infraestructuras del Estado. AYUNTAMIENTOS: Edictos. Aprobación de Ordenanzas Municipales. Urbanismo.

40 años de experiencia a su servicio. Presupuesto sin compromiso