

**COMODIDAD Y LEALTAD DE LOS HUÉSPEDES**

# **CLAVE PARA UN RESULTADO FINAL SALUDABLE**

Descubra cómo aumentar la lealtad de los huéspedes e impulsar operaciones hoteleras más eficientes con la automatización de habitaciones.



**Honeywell**

# La competencia entre los hoteles premium es feroz. Los operadores de hostelería deben ofrecer a los huéspedes experiencias que les hagan volver mientras ahorran energía y agilizan sus operaciones. La automatización de Honeywell para habitaciones puede ayudar a los hoteleros a lograr resultados que fortalezcan su marca.

## ADOpte UNA MENTALIDAD DE INVITADO PRIMERO

Los huéspedes de hoteles premium, ya sean viajeros de negocios habituales o visitantes primerizos, tienen expectativas cada vez más altas para las propiedades en las que se hospedan. Quieren los más altos niveles de comodidad y conveniencia, así como la capacidad de personalizar su estadía desde el check-in hasta el check-out.

También están, según la Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamiento (AHLA), favoreciendo viajes únicos y basados en experiencias sobre destinos tradicionales, en parte habilitados por la innovación tecnológica. Como afirma el brazo tecnológico de AHLA, HTNG: "La tecnología es la fuerza más poderosa que impulsa el futuro de la hospitalidad".<sup>1</sup>

Las tecnologías de automatización de habitaciones y hospitalidad de Honeywell logran esto y más. Al integrar iluminación, unidades HVAC, cerraduras de puertas, cortinas y persianas, sistemas de seguridad, tabletas en la habitación, acceso al minibar, servicios del hotel y más, Honeywell permite a los huéspedes personalizar la apariencia y la funcionalidad de su habitación y administrar su visita a través de controles y automatización que son fácilmente accesibles cuando es necesario, pero que se mezclan con la estética de la habitación cuando no.

Para los operadores hoteleros premium, el valor de tales capacidades es significativo, ya que los huéspedes felices suelen ser huéspedes leales, y los huéspedes leales construyen marcas y resultados.

Honeywell considera la hospitalidad como un negocio que prioriza a las personas en el que la tecnología debe operar de manera

confiable las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, sin interrupciones ni distracciones para garantizar que los huéspedes estén contentos. A través de la integración de software, hardware y servicios, la compañía está brindando automatización e innovación líderes en la industria tanto a los servicios para huéspedes como a las operaciones hoteleras.

## LAS GRANDES EXPERIENCIAS COMIENZAN CON UNA CÁLIDA BIENVENIDA

Honeywell sabe que las primeras impresiones cuentan. Al llegar a la recepción, los huéspedes más exigentes esperan

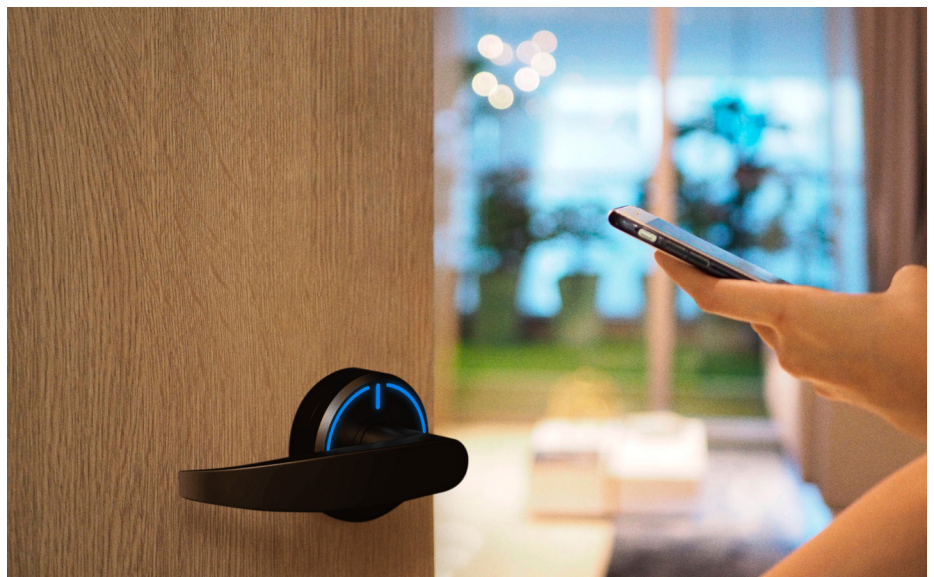
una experiencia de check-in personalizada, amigable y eficiente que proporciona

una muestra de la experiencia que seguirá. Aquí, el personal de recepción puede ofrecer a los huéspedes la opción de entrada sin contacto a sus habitaciones a través de DirectKey™, la tecnología de acceso móvil de vanguardia de Onity, que les permite entrar y salir con facilidad mientras infunde una sensación de seguridad

durante toda su estadía. DirectKey™ también se puede proporcionar a los huéspedes antes de su llegada, lo que les permite evitar la recepción e ir directamente a su habitación.

Al entrar en la sala, las impresiones positivas continúan. Los equipos de servicio al huésped pueden usar el sistema de gestión de energía (EMS) INNCOM de Honeywell para preestablecer la iluminación, HVAC, cortinas y pantallas de tabletas para recibir a los recién llegados de diferentes maneras: a través de un modo general de "bienvenida" o a perfiles específicos de huéspedes, como recién casados o personas con discapacidades. Independientemente de cómo se presente una habitación, un huésped se sentirá inmediatamente como en casa.

Durante su estadía, el EMS puede mejorar aún más las experiencias de los huéspedes al garantizar una temperatura, humedad y flujo de aire óptimos en la habitación y al facilitar las solicitudes de servicio, como comidas en la habitación o una salida más tardía. Además, por



<sup>1</sup> "Informe sobre el estado de la industria de 2025", Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamiento. [Consultado el 20 de febrero de 2025] [https://www.ahla.com/sites/default/files/25\\_SOTI\\_Report\\_update.pdf](https://www.ahla.com/sites/default/files/25_SOTI_Report_update.pdf)

conectando el termostato con tecnología de detección de movimiento a la cerradura de la puerta, el EMS identifica si una habitación está ocupada o vacía. Cuando un huésped está en la residencia, cualquier ajuste que realice en la configuración de la habitación, como la temperatura o los niveles de iluminación, se "recordará" para que cuando regrese de un día fuera, la habitación esté exactamente como la dejó.

## REDUCIR LA ENERGÍA, DISCRETAMENTE

Cuando un huésped sale de una habitación, el sistema se puede programar para cambiar al modo de ahorro de energía, una capacidad crítica para los hoteleros. La energía suele ser el segundo costo operativo más alto de un hotel, y las facturas se ven exacerbadas por las luces, los sistemas HVAC y los dispositivos eléctricos que se dejan encendidos en habitaciones vacías y áreas comunes. Solo en los EE. UU., el 30% de las habitaciones de hotel no se alquilan en un momento dado<sup>3</sup>

o vacía durante gran parte del día, alimentando el consumo innecesario de energía.

Además, el EMS puede ajustar la configuración de la habitación a las condiciones climáticas del exterior. En verano, por ejemplo, las cortinas o persianas se pueden cerrar cuando se alcanza una temperatura exterior específica para mantener el confort y optimizar el consumo de energía. En el invierno, esos pasos se pueden revertir.

El EMS proporciona una forma simple, asequible y automatizada para que los operadores hoteleros apaguen o minimicen el uso de energía en áreas específicas de sus propiedades, pero de manera crucial, de una manera que no incomode a los huéspedes.

## MEJORE LA EFICIENCIA OPERATIVA

Además de reducir el consumo de energía en línea con los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza de un hotel, el EMS proporciona información de datos que se puede utilizar para aumentar la productividad. Por ejemplo



El personal de limpieza puede verificar el panel visual del sistema para ver qué habitaciones están ocupadas actualmente y cuáles no, lo que les permite atender primero las habitaciones vacías, lo que aumenta la eficiencia y minimiza las molestias a los huéspedes. Del mismo modo, pueden reducir los recursos necesarios para el servicio de cobertura al proporcionar un tratamiento exprés a las habitaciones que saben que están ocupadas, minimizando tanto la intrusión de los huéspedes como la cantidad de tiempo que pasan por habitación, y un servicio completo a las habitaciones que saben que están desocupadas.

Junto con el EMS, se puede encontrar una capacidad alternativa de detección de ocupación dentro de la tecnología DirectKey de Onity.

El EMS facilita las buenas prácticas de mantenimiento al detectar automáticamente fallas en el equipo de la habitación y coordinar el trabajo de reparación cuando un huésped se ha ido. Además, los equipos de servicio al huésped pueden asignar una "puntuación de calidad del sueño" a las habitaciones a través de la cual la tecnología de detección de movimiento de Honeywell detecta cuántas veces se levanta un ocupante durante la noche para ajustar el

termostato, lo que podría indicar un problema de HVAC. Cuando el huésped se va por la mañana, se puede enviar un ingeniero de mantenimiento para verificar y, si es necesario, reparar la unidad. Si la falla no se puede remediar rápidamente, el huésped puede ser trasladado a otra habitación y la habitación retenida temporalmente para minimizar las quejas.

## TRAZA TU PROPIO DESTINO

Al aprovechar las capacidades de las soluciones de acceso electrónico INNCOM EMS y Onity de Honeywell, las marcas hoteleras premium pueden ejercer más control que nunca sobre la lealtad a la marca. A través de la integración de sistemas y dispositivos de habitaciones, la implementación de la automatización y la utilización de datos centrados en los huéspedes, los hoteles, ya sea una sola propiedad o una cartera global, pueden transformar la productividad operativa al tiempo que brindan a los visitantes experiencias agradables y memorables que los hacen regresar una y otra vez.

<sup>2</sup> "Introducción a las operaciones sostenibles en la industria hotelera - Poms", POMS. [Consultado el 18 de julio de 2024] [www.pomsmeetings.org/confpapers/060/060-0269.pdf](http://www.pomsmeetings.org/confpapers/060/060-0269.pdf).

<sup>3</sup> "Ocupación hotelera: rendimiento de 2019 frente a proyecciones de 2023 por estado", Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamiento, febrero de 2023. [https://www.ahla.com/sites/default/files/SOTI\\_report\\_Oxford\\_Data\\_Occupancy.pdf](https://www.ahla.com/sites/default/files/SOTI_report_Oxford_Data_Occupancy.pdf).

Obtenga más información en [hwi.co/GuestExperience](http://hwi.co/GuestExperience)

**Para más información**

[www.buildings.honeywell.com](http://www.buildings.honeywell.com)

**Automatización de edificios**

715 Peachtree Street NE

Atlanta, Georgia 30308

[www.honeywell.com](http://www.honeywell.com)

La comodidad y la lealtad de los huéspedes son clave para un resultado final saludable | 25/02 2025 Honeywell International Inc.

THE  
FUTURE  
IS  
WHAT  
WE  
MAKE IT

**Honeywell**