

# LA VISION DE UN LIDER:

## II CONGRESO INTERNACIONAL DE HOTELERIA Y TURISMO

### LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA INDUSTRIA HOTELERA E INSTALACIONES TURISTICAS

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



**Expositor : Ingeniero FREDY RIJALBA PALACIOS.**  
**MBA por la E.O.I de Madrid. Doctor Ingeniero por**  
**la Universidad Politécnica de Madrid**



- Gerente General de Selestia Ingeniería & SPS Partners, empresa de seguridad y tecnología para edificios automáticos en España, Portugal y Latinoamérica.
- Director de Sheraton/Starwood Hoteles&Resorts en España y Portugal.
- Director de Proyectos de Construcción y Restauración de Hoteles y Resorts en España y Portugal tales como: Palace Hotel Madrid, Hotel Westin La Quinta – Marbella, Sheraton Lisboa Hotel, Sheraton Algarve, Portugal; Alfonso XIII Sevilla, Sheraton Santa María del Paular, España, entre otros.
- Director de Proyectos de seguridad e instalaciones para edificios inteligentes.
- Ex Gerente de Proyectos y Director de Thyssen Krupp Industrie Group, manejando los proyectos de Thyssen por todo el mundo.

# ¿ En qué áreas aplicamos las TI ?

1. **Área de Gestión Integrada:** *Back Office, Front Office, Back of the House, etc*
2. **Área de Marketing/ Ventas/ Dirección:** *CRM, Data Mining, HSD, etc.*
3. **Área de Seguridad:** *tecnologías y sistemas para proteger a nuestros clientes, empleados, empresas de servicios externos, etc.)*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# ¿ En qué áreas aplicamos las TI ?

**4. Área de control centralizado e inteligente de instalaciones técnicas:**  
*(HVAC, iluminación, confort térmico y olfativo, control de energías, etc.)*

**5. Área de mantenimiento, renovación y control de activos:** *(planificación y control de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo; control de los activos, planes de renovación SOFT & HARD, etc.*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE GESTION INTEGRADA:

## 1. Área de Gestión Integrada: *Back Office, Front Office, Back-of-the-House, etc.*

*Son sistemas SW que permiten una gestión global del hotel: procesos check-in/out, reservas y ventas, finanzas, F&B, gestión habitaciones, mantenimiento, control activos, etc.*

- *ERP (Enterprise Resources Planning: Fidelio, SAP, etc.)*
- *Front Office: Opera, etc.*
- *BOTH: ANACONDA, MAXIMO, etc.*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



## 2. Área de Marketing, Ventas, Dirección:

• **CRM: Customers Relationship Management.** Nos permite capturar, almacenar, analizar y producir información relevante de nuestros clientes y del negocio a partir de los DATOS generados por los mismos en su contacto ocasional, periódico o permanente con nuestras instalaciones hoteleras y turísticas.

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



## • ***DATA MINING: Minería de Datos***

***La cantidad de datos generadas por un contacto/cliente es enorme y contiene información potencialmente muy valiosa:***

- ***Quejas (ruidos, olores, malas sensaciones térmicas, comida, atención, servicio, seguridad, precio, etc.)***
- ***Perfil y comportamiento del huésped: cuanto gasta, dónde come, uso de parking, propinas, "propensión a quejarse", origen/país, perfil profesional y socio económico, preferencias de comida, etc.***
- ***Muchas otras informaciones muy valiosas***

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



## • **HERRAMIENTAS DE SOPORTE A LA DIRECCION:**

- *Sistemas de Información Turística*
- *Generador de destinos inteligentes*
- *Internet/Intranet*
- *Software de apoyo al visitante (implementación en sistemas multimedia, etc.).*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE SEGURIDAD:

- 3. Área de Seguridad:** *tecnologías y sistemas para proteger a nuestros clientes, empleados, empresas de servicios externos, etc.).*
- *Seguridad inteligente, discreta, integrada.....*
  - *Sistemas de Control de Accesos (1 solo medio de identificación y control: check-in, uso parking, medio de pago, tecnología de proximidad, sistemas biométricos, facial, retina, etc.)*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE SEGURIDAD:

- *Sistemas de Video Integrado con control accesos y sistemas anti-intrusión: DVR, Video sobre teléfonos móviles, video sobre PDA, administración de video.....*
- *SW para gestión de crisis*
- *Integración de todos los sistemas de seguridad del Hotel y de la cadena hotelera/restauración*
  - *Quién entró, por donde estuvo, con quién*
  - *Facilidad para planes de emergencia*
  - *Da imagen de seguridad del hotel*
  - *Crea valor añadido*
  - *Control total de la seguridad*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE SEGURIDAD:

*La aplicación de la TECNOLOGIA DE SEGURIDAD  
nos lleva al concepto de*

## *HOTEL INTELIGENTE*

*Integración y control de todos los sistemas e  
instalaciones de seguridad.*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



## 4. Área de control centralizado e inteligente de instalaciones técnicas:

### *.HVAC*

- *Iluminación,*
- *Confort térmico y olfativo*
- *Gestión y Control de energía*
- *Monitorización de los Sistemas de Gestión Medioambiental*



# AREA DE CONTROL CENTRALIZADO:

***.HVAC: Calefacción, Agua Caliente Sanitaria, Aire Acondicionado, Ventilación, Regulación y Control***

***¡ Estas instalaciones deben crear !***

***CONFORT TERMICO Y OLFATIVO***

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE CONTROL CENTRALIZADO:

- *Iluminación: equipos, sistemas y Software*

***CREAR ESCENARIOS DE ILUMINACION  
INTERIOR Y EXTERIOR para crear  
CONFORT VISUAL dar IMAGEN DE  
CALIDAD***

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE CONTROL CENTRALIZADO:

*.Confort térmico y olfativo:*

*Conseguir confort térmico y olfativo es posible con la aplicación de un correcto programa de instalaciones y el uso de SW de gestión centralizada. Esto nos lleva también al concepto de:*

***HOTEL INTELIGENTE***

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE CONTROL CENTRALIZADO:

## • *Gestión y Control de energía*

*Aplicar políticas, procedimientos, sistemas, y SW para Análisis, Control y Gestión de la Energía:*

*- Kcal/ M2, Kcal/Hab. Disponible; Kcal/ Hab. Ocupada,*

*-Frig/ M2, Frig./ Hab. Disponible; Frig./ Hab. Ocupada*

*-Kcal/ Cubierto; Kcal/ Kg. Ropa*

*-US\$/ M2, US\$/ Hab.Disp, US\$/Hab. Oc. US\$/Cubierto;  
US\$/ Kg. Ropa*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE CONTROL CENTRALIZADO:

- *Gestión y Control de energía*
  - *consumos por habitaciones*
  - *consumos por departamentos*
  - *centros de costes*
  - *control de energía*
  - *planes de ahorro energético*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE MANTENIMIENTO. RENOVACION. CONTROL ACTIVOS:

**5. Área de mantenimiento, renovación y control de activos:** *(planificación y control de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo; control de los activos, planes de renovación SOFT & HARD, etc.*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE MANTENIMIENTO. RENOVACION. CONTROL ACTIVOS:

- **Se requiere tener:**

*“Una Estrategia de MANTENIMIENTO, RENOVACION Y CONTROL DE ACTIVOS” en la Industria Hotelera y de Restauración.*

- *Se requiere aplicar Programas, Políticas, Procedimientos, Sistemas y herramientas Software de soporte*

- *Se requiere hacer análisis de rentabilidad y control de nuestros activos*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE MANTENIMIENTO. RENOVACION. CONTROL ACTIVOS:

## ***MANTENIMIENTO:***

- ***Mantenimiento general del edificio***
- ***Mantenimiento de las instalaciones y salas técnicas***
- ***Mantenimiento de Habitaciones***
- ***Mantenimiento de cocinas y zonas de restauración***
- ***Mantenimiento de Zonas Públicas***
- ***Mantenimiento del BOTH***

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE MANTENIMIENTO. RENOVACION. CONTROL ACTIVOS:

- **PLANIFICACION Y EJECUCION DE LAS OBRAS DE DESARROLLO Y RENOVACION:**
  - Soft Upgrade de Habitaciones y zonas públicas
  - Remodelación cíclica de habitaciones y zonas públicas: planes de renovación
  - Renovación de zonas de BOTH, instalaciones y zonas de clientes

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE MANTENIMIENTO. RENOVACION. CONTROL ACTIVOS:

- **DESARROLLO HOTELERO E INVERSION EN PLANES DE RENOVACION:**
  - **Planes de desarrollo: proyectos hoteleros soportados en una auténtica *INGENIERIA HOTELERA* y de *RESTAURACION***

**DEDICAR DEL 4 al 6 % de los Ingresos por Venta a RENOVACION de NUESTRAS INSTALACIONES TURISTICAS**

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# AREA DE MANTENIMIENTO. RENOVACION. CONTROL ACTIVOS:

- ***CONTROL DE LOS ACTIVOS DEL HOTEL:***

*¿cuántos TV?*

*¿Cuántos minibares? ¿camas? ¿muebles?*

*¿hornos? ¿camaras frigoríficas? ¿máquinas  
y/o equipos?*

*Inventario y control de equipos y máquinas*

*Inventario y control de habitaciones, áreas de  
clientes, mobiliario, equipamiento, etc.*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# CONCLUSIONES: ¿porqué aplicar TI ?

## *Porqué tiene un impacto claro en el negocio:*

- Los presupuestos de R&M y Energía suman casi un 8 % de los gastos totales del Hotel
- El Plan de Inversiones puede oscilar entre un 3% a un 7% de los Ingresos Totales) (\*)

(\*) Llega hasta un 7 % en ciertas cadenas de Hoteles de lujo

- *Proporciona imagen, calidad, crea valor añadido al producto turístico*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# CONCLUSIONES: ¿porqué aplicar TI ?

## *DISEÑAR E IMPLANTAR UNA ESTRATEGIA DE GESTION:*

- *Técnicas de Gestión*
- *Programas*
- *Sistemas*
- *Organización y Herramientas*

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# LA ESTRATEGIA DE GESTION:

- ***TECNICAS DE GESTION:***

- **Control de presupuestos**
- **Inventarios/ Control pérdidas**
- **Avisos reparación/ mantenimiento**
- **Análisis y control de la energía**
- **Servicios especiales a clientes del hotel**
- **Control de daños al edificio**
- **Resúmenes de órdenes de trabajo**
- **Informes mensuales**

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# LA ESTRATEGIA DE GESTION:

## *PROGRAMAS:*

- **Programas de mantenimiento (Ken-Fixit) de habitaciones y zonas públicas**
- **Fichas especializadas de reparación**
- **Programa de mantenimiento preventivo general**
- **Programa de mantenimiento de instalaciones de seguridad, PCI y prevención de riesgos**
- **Estándares de la cadena: Manuales de Diseño y Operaciones**
- **Normativa de obligado cumplimiento**

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# LA ESTRATEGIA DE GESTION:

## *SISTEMAS :*

- **Sistemas de tratamiento del agua**
- **Plantas (Sala Frío, Sala Térmica)**
- **Centro TRAF0, Grupos, etc.**
- **Pisicinas/Saunas**
- **Instalaciones especiales, ACS/  
Instalaciones críticas**
- **Sistemas de ´control clave en sistemas  
claves´**

**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# LA ESTRATEGIA DE GESTION:

## *ORGANIZACIÓN Y HERRAMIENTAS:*

### Herramientas y Equipos

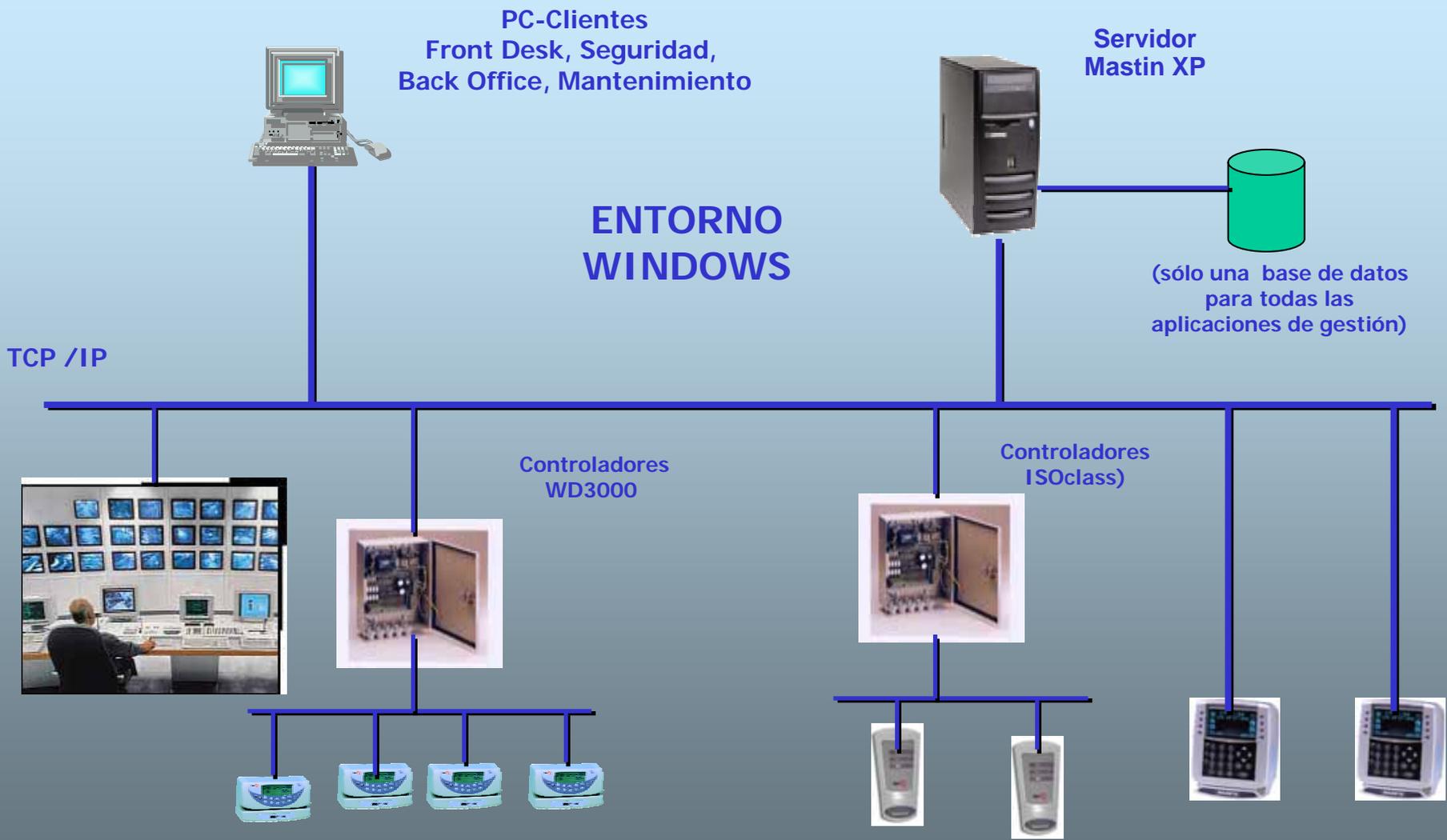
- **Plantilla propia o subcontratación**
- **Contratos de servicios necesarios**
- **Reglas y normas del departamento**
- **Planificación de inversiones. El Plan de Inversiones. Compras.**
- **Control de proyectos**
- **Control de activos**
- **El SW de gestión integrada del HOTEL INTELIGENTE**

**SPS**

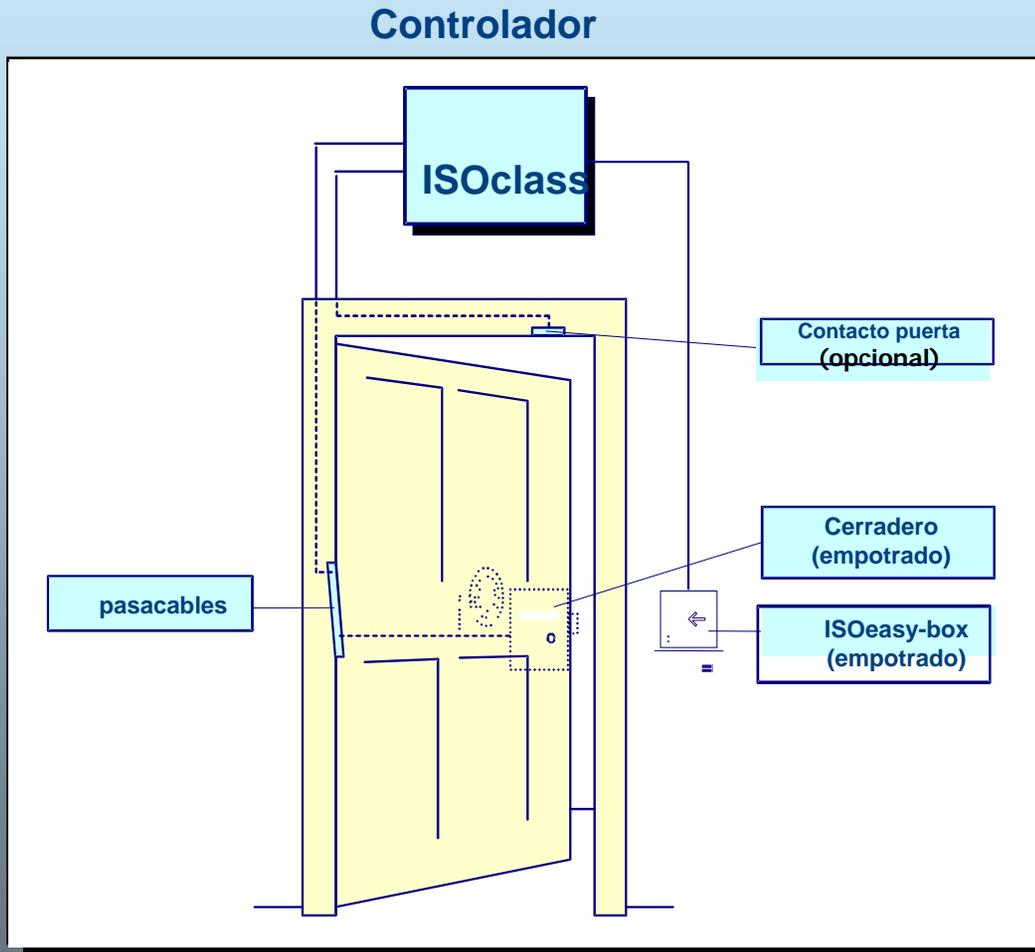
Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# EJEMPLOS : DISEÑAR LA ESTRUCTURA DE TECNOLOGIA PARA UN HOTEL INTELIGENTE



# CONTROL HABITACIONES DEL HOTEL:



CONTROLADOR ISOclass



Lector ISOeasy-box



Cerradero

**SPS**

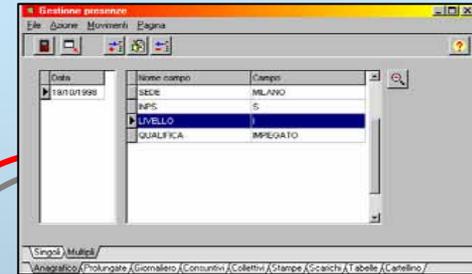
Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



# MASTIN XP: Gestión e Integración



Sala de control



Gestión Tiempos: RR.HH



**MASTIN  
XP**

ERP: Sistemas  
empresariales

Sistemas anti-  
intrusión, incendios,  
vídeo...



**SPS**

Sistemas, Productos y Servicios Tecnológicos



