

# Cinco formas en las que el sector de hotelería se puede beneficiar con las tecnologías audiovisuales



AVIXA

# Cinco formas en las que el sector de hotelería se puede beneficiar con las tecnologías audiovisuales

Un documento técnico de AVIXA

¿Se ha hospedado en un hotel o ha comido en un restaurante temático recientemente? Si lo ha hecho, no pudo evitar notar grandes pantallas de video colocadas en todas partes, desde los vestíbulos de entrada hasta los pasillos, y desde los bares hasta los patios. O quizá escuchó música que provenía de las rocas que se encontraban en el camino de la piscina. ¿Llegó temprano? Es muy posible que haya recibido un mensaje de texto informándole cuando su mesa o habitación estaban listas. Un mensaje similar en su teléfono le indicó la salida del hotel y/o tal vez recibió la cuenta del restaurante también en su correo electrónico.

La industria de la hotelería prosperó considerablemente en la última década. Ya sea en forma de terminales con pantalla táctil para registrarse, aplicaciones de teléfonos inteligentes para controlar las funciones de las habitaciones o tabletas inalámbricas para pedir comida, los hoteles, complejos turísticos, restaurantes y clubes se volvieron mucho más “inteligentes” y “conectados”.

Los televisores de las habitaciones han evolucionado, de los voluminosos modelos CRT a las grandes pantallas LCD y OLED. En algunos hoteles, los huéspedes pueden operar una variedad de dispositivos desde sus teléfonos, incluyendo las persianas y termostatos.

El Wi-Fi se encuentra en todos lados, al igual que el acceso a la transmisión de videos. Los grandes espacios abiertos se transforman en minutos en destellantes clubes nocturnos e incluso en calles citadinas falsas. Y las pantallas táctiles se encuentran por doquier, proporcionando calendarios diarios y mapas de la propiedad, así como reservaciones y excursiones.

Los hoteles y restaurantes adoptaron con fuerza la tecnología audiovisual, y no solo para presumir. Los huéspedes de hoy están preocupados por “ser ecológicos” como por pasar unas excelentes vacaciones o comer bien. Las instalaciones audiovisuales de vanguardia a menudo se integran con la red local del hotel o restaurante, y sirven contenido capaz de controlar diversas pantallas, altavoces, luces y toldos. Y todo se realiza de manera discreta; mezclándose con vegetación, fuentes y patios, cortinas y otras decoraciones interiores y exteriores.

En este informe veremos cinco formas diferentes en las que los hoteles, complejos turísticos y restaurantes pueden aplicar la última generación de tecnología audiovisual y ser más atractivos para sus clientes.





**Hotel W**



## #1 Transforme los espacios abiertos con un sistema AV integrado

Generalmente los vestíbulos de los hoteles son espacios abiertos con asientos distribuidos aquí y allá, desde los que se llega a áreas de elevadores, a restaurantes y a bares. La mayoría se ven igual de día y de noche, y cuentan con mucha decoración en madera, iluminación localizada, plantas y tal vez alguna fuente o chimenea cerca de algunos confortables sillones. En resumen, los vestíbulos no son destinos, son el sitio por el cual hay pasar para dirigirse a otro lugar.

Eso puede estar bien durante el día, pero ¿qué tal si transformamos el espacio en la noche? **El Hotel W** de Nueva York se encuentra a pocas cuadras del bullicioso y deslumbrante Times Square. El vestíbulo principal, que se encuentra un piso arriba del nivel de la calle, brinda una sensación espaciosa y ecológica. Aunque el ambiente está bien durante el día, la gerencia quería hacer del vestíbulo principal un destino en sí mismo, y no fueron muy lejos para encontrar inspiración.

Decidieron crear un espacio con un estilo que rinde tributo a Times Square, ofreciendo una atmósfera dinámica que pasa de un escenario de día a uno de fiesta, con una cabina de DJ a la medida. Mientras el vestíbulo se transforma en un sitio donde

los huéspedes y los neoyorquinos pueden interactuar, el bar del hotel se convierte en parte de la recepción. Luces de neón, señales que vibran y grafiti se diseñaron a la medida del espacio: Un reloj digital con cuenta regresiva de casi siete pies (2 m) cubre una pared y el audio proveniente de 32 zonas diferentes y bocinas a la medida ocultas llenan con sonido el espacio transformado.

El salón tiene su propio cerebro digital, capaz de elevar su atmósfera para huéspedes y eventos diferentes. Por medio de una pantalla táctil, el personal del Hotel W puede activar y ajustar casi cualquier luz y bocina para crear la atmósfera correcta con una selección preestablecida.

Los huéspedes de cada cabina privada tienen control sobre su propia zona de audio, lo que les permite subir el volumen de la música desde la cabina de DJ inspirada en la Bola de la Víspera de Año Nuevo, o bajarlo para sostener una conversación tranquila.





**Hotel I**





## #2 Adopte el Internet de las Cosas (IoT) en las habitaciones de huéspedes

El concepto de control en la habitación ha evolucionado desde los complejos sistemas alámbricos con funcionalidades limitadas, hasta los diseños basados en aplicaciones que funcionan en dispositivos móviles e incluso pueden responder a la voz. La creciente popularidad de Siri, Alexa y el sistema de reconocimiento de voz del asistente de Google en el hogar, significa que a los viajeros de todas las edades, desde la generación Y hasta los baby boomers, les agrada tener el mismo nivel de control en la habitación de un hotel. De hecho, muchos esperan poder operar luces, persianas y termostatos con la misma facilidad con la que lo hacen en su hogar con un teléfono inteligente o una tableta.

**El Hotel 1**, cerca del Puente de Brooklyn se construyó teniendo esto en mente. La propiedad luce trabajos realizados por artesanos locales, ofrece servicio de valet de cortesía para vehículos eléctricos y bicicletas y está decorado con materiales sustentables como madera recuperada, cáñamo y algodón orgánico. Ocultas tras el interior del hotel se encuentran las más recientes comunicaciones audiovisuales automatizadas y la gestión de energía de todas las habitaciones, así como de los espacios públicos, discotecas y de la piscina en el techo del hotel.

La tecnología inteligente mantiene el edificio funcionando “ecológicamente” y permite a los huéspedes interactuar con la iluminación, las sombras y la temperatura. Para proporcionar a la gerencia del hotel una herramienta para dar seguimiento y mejorar la sustentabilidad, el sistema automatizado se vincula a una plataforma de control con estadísticas de energía, que registra el uso de la iluminación y del equipo que maneja el clima en cada habitación del hotel.

Las escenas iluminadas incorporan múltiples accesorios para un control sencillo usando un solo teclado. Un botón de “buenas noches” se encuentra a un lado de la cama para que los huéspedes puedan apagar las luces de la habitación con solo presionarlo. Las señales de “No molestar” que alguna vez colgaron de los picaportes de las puertas, ahora también son electrónicas; los huéspedes pueden presionar un botón si desean privacidad. Cada habitación cuenta con una ventana que va del piso al techo que se abre para dejar entrar el aire fresco, y un sensor protege la habitación desactivando automáticamente el aire acondicionado para conservar la energía. En caso de que se avecine una tormenta, el sistema puede cerrar la ventana automáticamente.



**Your print and ship  
solutions are here.**

Located on the second floor near the  
Regency Ballroom

**Hyatt Regency**





### #3 Mezcle señalética digital de gran tamaño

*“Puede llegar ahí desde aquí. Solo siga estas instrucciones”.* Los conserjes de todo el mundo han pronunciado estas palabras más de una vez a visitantes desorientados, ofreciéndoles una fotocopia de un mapa o de la distribución del hotel con flechas dibujadas apresuradamente para que ayuden a los visitantes a llegar a donde necesitan ir. Pero las cosas cambian constantemente, la información sobre convenciones, ubicación de salas de juntas y eventos especiales como ferias callejeras, conciertos al aire libre y eventos deportivos deben actualizarse diariamente y en ocasiones, a cada hora. ¡Es demasiado lo que hay que escribir y fotocopiar!

Para resolver este problema triple de recortar mapas garabateados precipitadamente, proporcionando instrucciones precisas y oportunas y de hacer las señales lo bastante grandes para que se vean a la distancia, el **Hyatt Regency McCormick Place** decidió instalar grupos de pantallas electrónicas de placas grandes en puntos clave de la recepción, de los corredores y en las entradas y salidas. El Hyatt se encuentra al lado del centro de convenciones McCormick Place y tiene una gran cantidad de huéspedes y visitantes que transitan entre los dos edificios.

En la primera fase del proyecto, se instaló un videowall LCD 4x2 detrás del escritorio del conserje, y un videowall LCD 3x2 se montó en el extremo de un pasillo de planta baja que lleva a los dos restaurantes

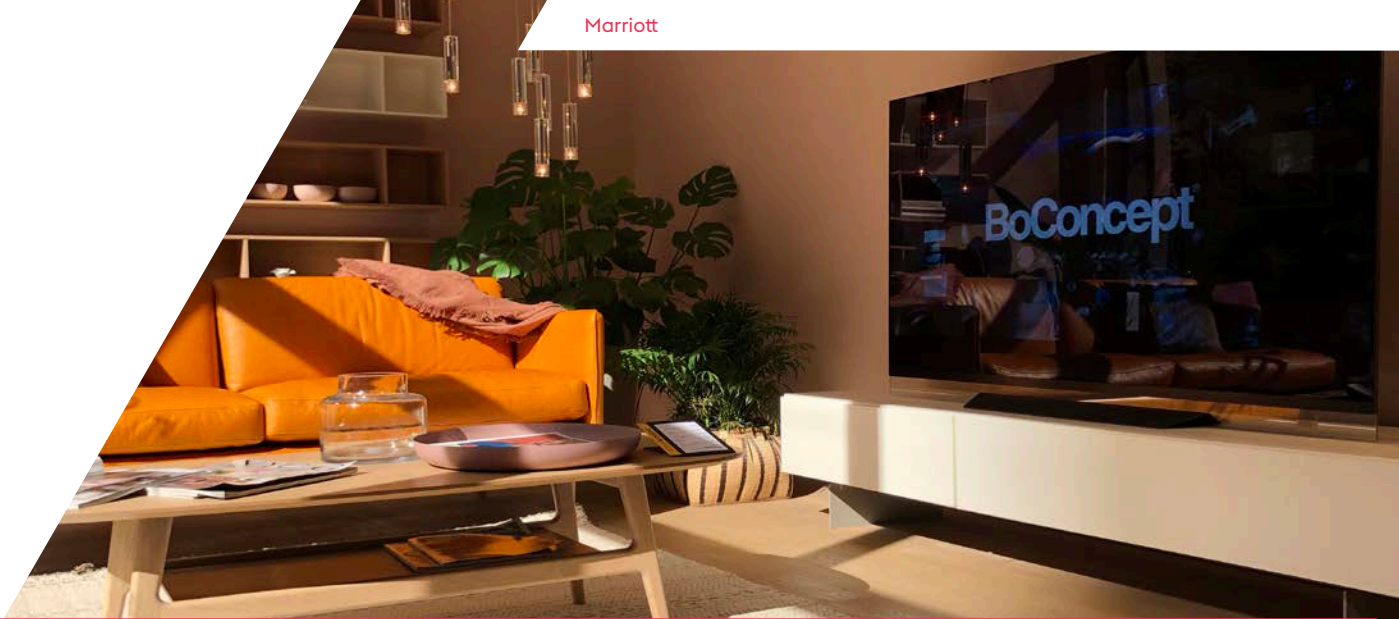
y a la conexión con el McCormick Place. Posteriormente se agregó un videowall LCD 2x3 en el extremo opuesto del pasillo de planta baja, y un videowall 2x2 vertical (orientación tipo retrato) se colocó en la base de una escalera que lleva a las salas de juntas del Hyatt. Frontes de cristal unidos ópticamente limitan la posibilidad de que los equipos se dañen o se rompan, y las pantallas son lo suficientemente brillantes para que no les afecte la gran cantidad de luz solar que entra a través de las grandes ventanas que se encuentran en el lado sur del edificio.

Además de mostrar rutas y caminos, los videowalls también se usan para promociones, publicidad y comunicaciones, como paquetes de señalizaciones para fabricantes automotrices durante una exhibición de autos, o mensajes personalizados que apoyan los esfuerzos de marca de los socios locales del Hyatt Regency. También se puede mostrar contenido aspiracional, como agradecimientos en el Día del Veterano, a un hombre o a una mujer que prestaron sus servicios en la milicia, o darle relevancia a alguna caridad específica. Las cuatro paredes se controlan y actualizan desde un pequeño bastidor que se encuentra detrás del escritorio del conserje.



**Marriott**





## #4 Haga que se sienta como en casa... en un hotel

Hay una clara tendencia en los hoteles de hacer que la experiencia se parezca a estar en el hogar, mediante la creación de habitaciones y espacios acogedores y familiares. Esto puede resultar en una renovación completa a medida que la tecnología AV más reciente se integra en una amplia gama de espacios, incluidos vestíbulos, salas de juntas y gimnasios. Los huéspedes esperan conectividad Wi-Fi rápida y sienten la misma felicidad viendo videos desde sus dispositivos móviles como cuando ven la televisión en una habitación. Y cuando un grupo de huéspedes se reúne, debe haber algo de comida y bebida a la mano, pero no necesariamente tiene que ser un restaurante.

**Los Hoteles Marriott** decidieron renovar su propiedad de 30 años de antigüedad que se encuentra en Charlotte, Carolina del Norte, convirtiéndola en un espacio acogedor, flexible y moderno. Cada una de las 444 habitaciones cuenta con un televisor LCD de 55 pulgadas, que sirve como un foco central de información y entretenimiento en la habitación. La información sobre el hotel y el área cercana se encuentran al alcance de la mano, justo en la habitación, y el sistema permiten a los huéspedes ver Netflix, Hulu, YouTube y Pandora en sus dispositivos móviles directamente en la pantalla grande.

Marriott también consideró las necesidades de los viajeros que buscan soluciones más flexibles para ejercitarse cuando viajan. Los gimnasios generalmente tienen máquinas viejas y limitadas, en espacios poco inspiradores, lo que obliga a los huéspedes a llevar sus propios dispositivos móviles para ver el contenido que desean.

Marriot, por el contrario, instaló un videowall LCD 3x3 de 47 pulgadas (1.45 m) y una barra de sonido en el recientemente renovado gimnasio para mostrar Fitness on Demand, que ofrece más de 1,600 clases gratuitas.

En el área de registro, los huéspedes pueden usar un monitor táctil para encontrar su reserva, mientras que una cocina única es un espacio especial para socializar. Además, de contar con lo último en aparatos electrodomésticos, los televisores OLED de 55 pulgadas ofrecen entretenimiento. ¿El entusiasmo por este espacio? Marriot sabe que cuando los amigos se reúnen, inevitablemente se van a la cocina. Está demostrado que es más popular que el bar del hotel.







## The Westport Social



## #5 Redefina el espacio del restaurante y del bar

Hay bares para ver deportes, y hay restaurantes casuales, y también existen salones y salas para recreación. En los bares donde se transmiten deportes generalmente instalan varios televisores de pantalla grande para reproducir deportes en vivo para los huéspedes, pero no siempre es fácil ver una pantalla específica desde un lugar dado. Los respaldos altos de los sillones en ocasiones bloquean la vista, y algún huésped puede tener la mala suerte de que su equipo favorito solo aparezca en el monitor que se encuentra detrás de su lugar. Agregar más televisores y más monitores aumenta la complejidad, entonces, ¿no sería una solución práctica poner menos pantallas, pero más grandes alrededor de todo el lugar?

Eso es exactamente lo que la gerencia de Lodging Hospitality hizo cuando abrió **The Westport Social**, un bar clásico de 1,208 m<sup>2</sup> con una sala de juegos repleta de amenidades y entretenimiento. Este espacio combina un restaurante y un bar tradicionales con dos salas de karaoke privadas, un área exterior y un espacioso interior que ofrece una diversidad de juegos como ping-pong, baloncesto pop-a-shot y fútbol de mesa.

El bar principal es un área grande abierta con techos de 6 m y cuenta con cabinas y sillas estilo lounge. La decoración de madera y los ductos y accesorios de iluminación negros de estilo industrial se combinan con videowalls LED de 5 m de largo, 2.8 m de altura y tamaño

de pixel de 1.8 mm. Cada pared LED se complementa con cuatro pantallas de video más pequeñas que muestran canales diferentes. Patrons cuenta con un total de 15 pantallas diferentes para ver deportes en vivo y al mismo tiempo disfrutar de alimentos acompañados de una bebida. Los controles de las bochas y del juego de tejos se encuentran directamente abajo de las paredes LED en dos lados del espacio.

Las pantallas de mayor resolución, con una separación mínima entre píxeles, están ganando popularidad rápidamente para sitios similares. Sus imágenes brillantes y su contraste funcionan muy bien en sitios completamente iluminados y el mínimo espacio entre píxeles es equivalente a un gran televisor 4K, incluso cuando se ve a poca distancia. Aunque las instalaciones del Westport Social parecen muy elaboradas, un empleado puede controlar cada una de las 15 pantallas solo con una interfaz de iPad. El turno de la mañana puede oprimir un botón para encender todas las pantallas, cambiar canales y cambiar de una pantalla única a una vista cuádruple.



# Acerca de AVIXA

AVIXA™ es la Asociación de Experiencias Audiovisuales Integradas, patrocinadora de BDNV 2018. AVIXA y sus miembros ayudan a los diseñadores de espacios y a los operadores de la industria de la hospitalidad a crear un futuro más exitoso a través de la integración de experiencias audiovisuales atractivas. AVIXA representa una industria AV comercial global con un valor de USD 178 mil millones. Es creadora de las ferias comerciales InfoComm alrededor del mundo y co-propietaria de Integrated Systems Europe. Establecida en 1939, AVIXA cuenta con más de 5,400 asociados, entre ellos, fabricantes, integradores de sistemas, concesionarios y distribuidores, consultores, programadores, compañías de organización de eventos en vivo, gerentes de tecnología, productores de contenido y profesionales de multimedia de más de 80 países. Los miembros de AVIXA crean experiencias audiovisuales que brindan resultados excepcionales a los usuarios finales. AVIXA es un núcleo para la colaboración e información profesional para la comunidad, y es el líder en estándares audiovisuales, en certificación, capacitación, inteligencia de mercado y liderazgo de pensamiento. Para mayor información, visite [www.avixa.org/es](http://www.avixa.org/es).







11242 Waples Mill Road, Suite 200  
Fairfax, Virginia 22030  
+1.703.273.7200  
[www.avixa.org](http://www.avixa.org)