

myHotel

# Benchmark de la hotelería 2018-I

Ranking de la hotelería en Latinoamérica y tendencias sobre las áreas más evaluadas durante el primer semestre de 2018





# Benchmark de la hotelería en Latinoamérica

## Primer Semestre de 2018

En el mundo de la hotelería es importante que conozcas el nivel de servicio que se está entregando en cada una de las áreas de tu hotel para así aprender de tus errores y éxitos y utilizarlos para mejorar tu calidad de servicio.

Una de las principales fuentes de información y feedback de tu nivel de servicio son tus mismos huéspedes, ellos son quienes finalmente probaron tu servicio, calificarán a tu hotel y lo recomendarán a otros.

Además de realizar un análisis interno es necesario hacer también un análisis externo, ¿sabes cuál es tu posición en comparación con la industria? ¿conoces tus fortalezas y debilidades con respecto a esta? Teniendo clara esta información podrás saber la real posición que ocupa tu hotel en el mercado y sabrás cuál es tu diferenciación para sacarle provecho y estar un paso adelante de tus competidores.

**Durante el primer semestre del año 2018 reunimos más de 2 millones de calificaciones** de huéspedes en más de 500 hoteles ubicados en 12 países de Latinoamérica.

**En base a este estudio hemos logrado elaborar el ranking de los mejores hoteles de la región en lo que va del 2018.** Cabe destacar que este ranking se elaboró en base a información real de calificaciones obtenidas en encuestas de satisfacción de los distintos hoteles.

Además, **hemos elaborado un informe detallado con la percepción de servicio de los huéspedes acerca de las diversas áreas del hotel** junto con un set de consejos para mejorar.

De antemano felicitamos a los hoteles destacados por su convicción de empujar una estrategia centrada en sus huéspedes e invitamos a todos a participar de este estudio pionero en Latinoamérica.

# Ranking de Latinoamérica

El ranking fue elaborado en base a la **calificación general** obtenida por los hoteles en su encuesta de satisfacción post estadía, agrupándolos en 4 grupos en base a su cantidad de habitaciones:

Menos de 50 habitaciones	51 a 100 habitaciones
1. Il Belvedere Hotel (Uruguay)	1. Amerian Carlos Paz Apart & Suite (Argentina)
2. Hotel Explora Atacama (Chile)	2. Hotel Poblado Alejandría (Colombia)
3. Hotel Parque Quilquico (Chile)	3. Hotel 101 Park House (Colombia)
4. Le Reve Hotel (Chile)	4. Los Cauquenes Resort & Spa (Argentina)
5. Hotel Casa del Arzobispado (Colombia)	5. Hotel Rosales Plaza (Colombia)

101 a 150 habitaciones	151 o más habitaciones
1. Hotel Plaza San Francisco (Chile)	1. Hotel Loberías del Sur (Chile)
2. Hotel Campestre las Camelias (Colombia)	2. Hotel Spiwak Chipichape (Colombia)
3. Domun Hotel (México)	3. Cosmos 100 Hotel & Centro de Convenciones (Colombia)
4. Hodelpa Garden Court (República Dominicana)	4. Hotel Capilla del Mar (Colombia)
5. Hotel Grand Park (Colombia)	5. Hotel Cartagena Plaza (Colombia)

Cabe destacar que los 500 hoteles que participaron de este estudio cuentan con la misma metodología de medición de experiencia de sus huéspedes, lo que les permite comparar sus resultados con los principales referentes de la industria Latinoamericana.

# Desempeño por áreas de LATAM

Los resultados de este estudio se han agrupado cuidadosamente para generar indicadores de gestión que evalúan las distintas áreas de servicio del hotel. Dicha evaluación se hace en una escala de evaluación de 1 a 5; siendo 1 la calificación mínima y 5 la máxima.

En la tabla a continuación te presentamos las áreas que mostraron ser más relevantes para nuestros clientes de Latinoamérica:

Áreas de Servicio	Evaluación Promedio 2018	Top 10% myHotel*
Personal	4,63	4,95
Recepción	4,55	4,94
Reservas	4,53	4,92
Housekeeping	4,5	4,93
Restaurant	4,47	4,89
Habitaciones	4,36	4,92
Alimentos y Bebidas	4,32	4,81
Spa	4,29	4,85
Infraestructura	4,28	4,82
Relación Precio/Calidad	4,13	4,67
Tecnología	4,07	4,81
Promedio General	4,38	4,86

\*Calificación promedio del 10% con mejor desempeño en cada área.



De la tabla anterior, podemos apreciar que las áreas de servicio con mejor desempeño durante el primer semestre del año 2018, son:

**Personal (4,63), Recepción (4,55) y Reservas (4,53).** El primero evalúa la calidez, cercanía y amabilidad del personal. El segundo incluye procesos de check-in, check-out y eficiencia del personal, entre otros. Por último, “Reservas” analiza la experiencia completa del huésped desde que genera su reserva hasta que realiza su check-in.

Por otra parte, las áreas con el índice de satisfacción más bajo durante el primer semestre del año 2018 son **Tecnología (4,07), Relación Precio/Calidad (4,13) e Infraestructura (4,28).** La primera se basa principalmente en la calidad de la conexión a internet y WiFi. Por su lado, “la Relación Precio/Calidad” abarca la percepción de todos los servicios pagados versus el valor por noche. Por último “Infraestructura” considera, entre otros, el estado y calidad de sectores de esparcimiento, fachadas, pasillos y habitaciones.

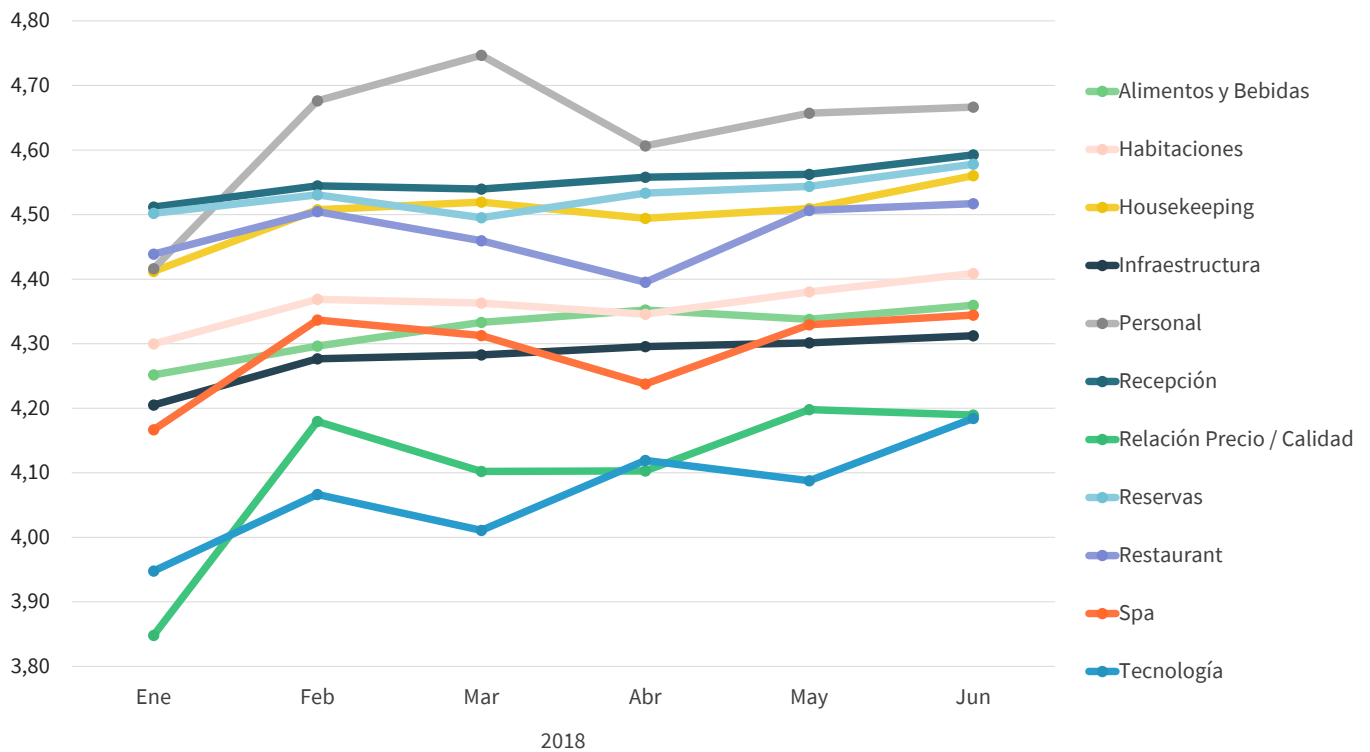
En general, se puede observar que los hoteles Latinoamericanos entregan un muy buen servicio. Como podemos ver en la tabla, las tres áreas más destacadas tienen relación (preponderantemente) con la calidad del equipo humano y los procesos que hay detrás de estos. En la vereda contraria, se encuentra la némesis de los hoteles representada por los grandes cambios o inversiones que hay que hacer para que el huésped tenga una visita más grata.

En los resultados se pueden observar que las 3 áreas con calificaciones más bajas tienen relación con inversión. A eso se le suma la presión de tener una buena calidad de internet para atender a huéspedes cada vez más conectados. Es más, en el 90% de nuestros hoteles “Tecnología” fue el área peor evaluada. Lo que demuestra que existe un espacio para mejorar sustancialmente en la percepción del servicio entregado en nuestra región, y la clave de este semestre puede estar en invertir en una buena infraestructura de WiFi.

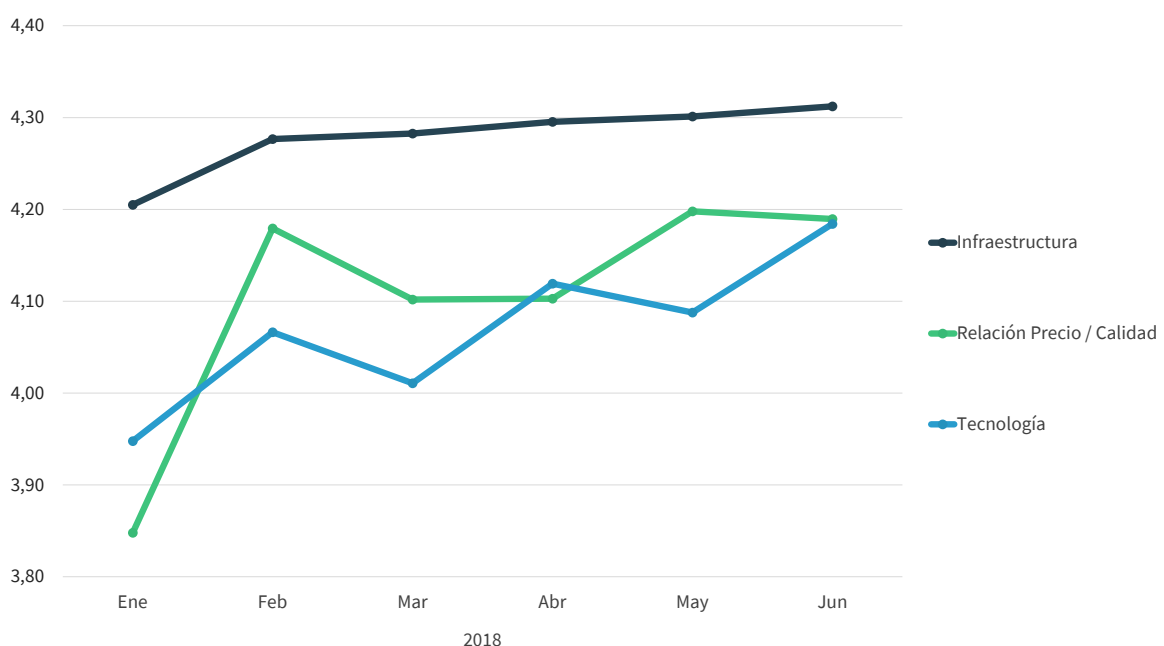
Sin embargo, no basta con tomar acciones aisladas. La mejora continua requiere de un plan de acción que involucra el monitoreo constante de la percepción del servicio del huésped para impactar positivamente los índices de satisfacción y fidelización.

# Tendencia por áreas de LATAM

Ahora bien, analizando las tendencias de las distintas áreas, logramos identificar que las áreas peor evaluadas (Relación de Precio/Calidad, Tecnología e Infraestructura) han sido las que más han repuntado este 2018. Esto demuestra que los hoteles han logrado focalizar sus esfuerzos en los factores que más afectan la experiencia de sus huéspedes:



## Detalle Tecnología, Precio/Calidad e Infraestructura



# Consejo de los Top de la Industria

En conversaciones con los principales referentes de la región, nos comentaron que estos buenos resultados han sido en base a un trabajo muy profundo a través de planes de acción específicos para cada área de servicio, utilizando el respaldo de las estadísticas que les entregan sus sistema de medición de feedback ([Fidelity FollowUp](#)).

Una de las claves del éxito radica en el seguimiento continuo. Los mejores hoteles comentan que cada semana se reúnen los líderes de cada área para analizar los resultados de semanas anteriores.

La discusión no se basa en percepciones subjetivas sino que en información fidedigna directamente desde la fuente: el huésped. Con esto definen planes de acción para enfrentar cada situación teniendo la certeza de que podrán ver las repercusiones en las tendencias de evaluación que les entrega myHotel.

Lo anterior les permite establecer metas de desempeño a nivel de los empleados, jefes de servicios y la organización completa, fomentando la cohesión del equipo en la búsqueda de compartir y replicar las buenas prácticas. (y corregir las malas a tiempo)

Lo que más destacaron estos referentes es poder contar con herramientas de gestión que permitan almacenar la información y analizarla de una manera fácil. Teniendo visibilidad en tiempo real de cómo va variando el desempeño para poder medir el impacto de sus decisiones.

Todos coinciden en que, a la hora de analizar herramientas para mejorar el servicio entregado, se deben contar con metodologías que:

- Entreguen información histórica y tendencias de desempeño
- Permitan una comparación con el mercado
- Ayuden a establecer metas
- Donde se definan planes de acción medibles en el tiempo
- Que faciliten el día a día y no requieran gestión manual



# Acerca de myHotel

Somos la empresa que aglomera la mayor cantidad de feedback de huéspedes en Latinoamérica. Trabajamos día a día de la mano de nuestros clientes para ubicar el huésped en el centro de su estrategia para que nuestros hoteles puedan realmente impactar positivamente la experiencia ofrecida. Somos una empresa innovadora que desarrolla tecnología de última punta desde Latinoamérica para Latinoamérica, trabajando con más de 500 hoteles de la región.

Entregamos herramientas que automatizan los procesos de la medición y gestión de las opiniones de los huéspedes utilizando desde encuestas de satisfacción, a complejos algoritmos de monitoreos de OTAs y sitios de viaje.

Somos la única empresa de la región que provee indicadores de desempeño de calidad de servicio basados en cifras reales, permitiendo que nuestros hoteles comparen su desempeño con los principales referentes de la región.

¡Conoce más sobre Fidelity FollowUp y entérate cómo podemos ayudar a tu hotel!

[Solicita tu demo](#)