

myHotel

Benchmark hotelería América Latina 2018

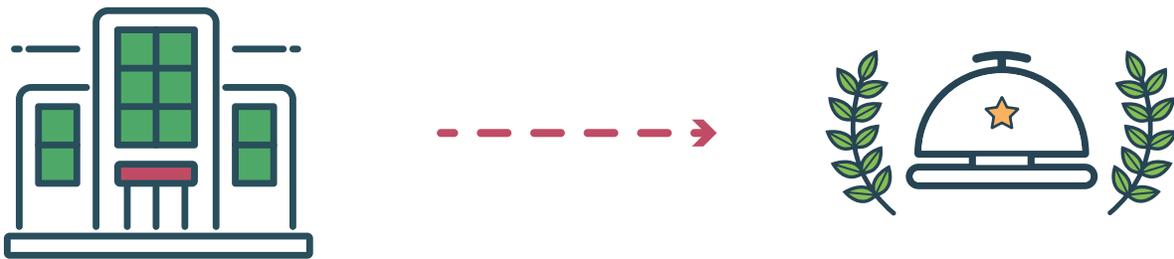


ÍNDICE

- 03** **Introducción**
- 05** **Tipo de huéspedes en América Latina**
- 06** **Tipo de huéspedes por país 2018**
- 08** **Ranking áreas de servicio**
- 10** **Tendencia por áreas**
- 11** **Áreas con mayor mejora en calificación promedio**
- 12** **Ranking por habitaciones**
- 14** **Ranking por calidad de servicios**
- 16** **Conclusiones**

Introducción

En el mundo de la hotelería es importante **conocer el desempeño de la industria en todos los aspectos**, uno de ellos es la calidad del servicio ofrecido, ¿No te gustaría saber si tu servicio es mejor que el que ofrecen en el mercado?



En este reporte **encontrarás información relevante de la industria de América Latina** en cuanto a la calidad de las áreas de servicio en la hotelería durante el 2018 y el ranking de los mejores hoteles por categoría y servicios.





Metodología utilizada

Para este estudio se analizaron los resultados de encuestas de satisfacción post estadía de huéspedes de los 1000 hoteles clientes de myHotel en 10 países de América Latina.

El estudio se basó respecto a varios factores, **reconociendo a los mejores hoteles por categoría de acuerdo a cantidad de habitaciones, que segmenta a los hoteles en 4 grupos:** de 1 a 50 habitaciones, de 51 a 100, 101 a 150 y más de 150 habitaciones y también según la calidad de 11 áreas de servicio.

Este estudio comprende resultados de hoteles independientes y de cadenas nacionales e internacionales.

Sobre MyHotel

MyHotel es una empresa de tecnología hotelera de América Latina para el mundo.

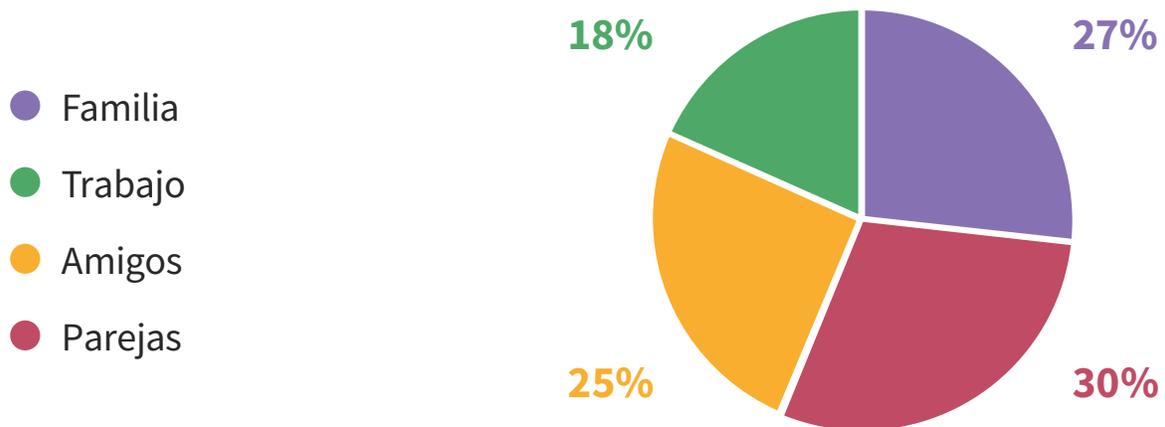
Estamos dedicados a mejorar la relación entre el huésped y el hotel, transformando la experiencia de viaje ofrecida mediante encuestas de satisfacción durante y post estadía, recolección de reseñas y monitoreo de OTAs a través de una plataforma web sencilla y amigable.



Tipo de huéspedes en América Latina durante el 2018

América Latina es el 4to mercado de viajes y turismo después de Norteamérica, Europa y el norte de Asia.

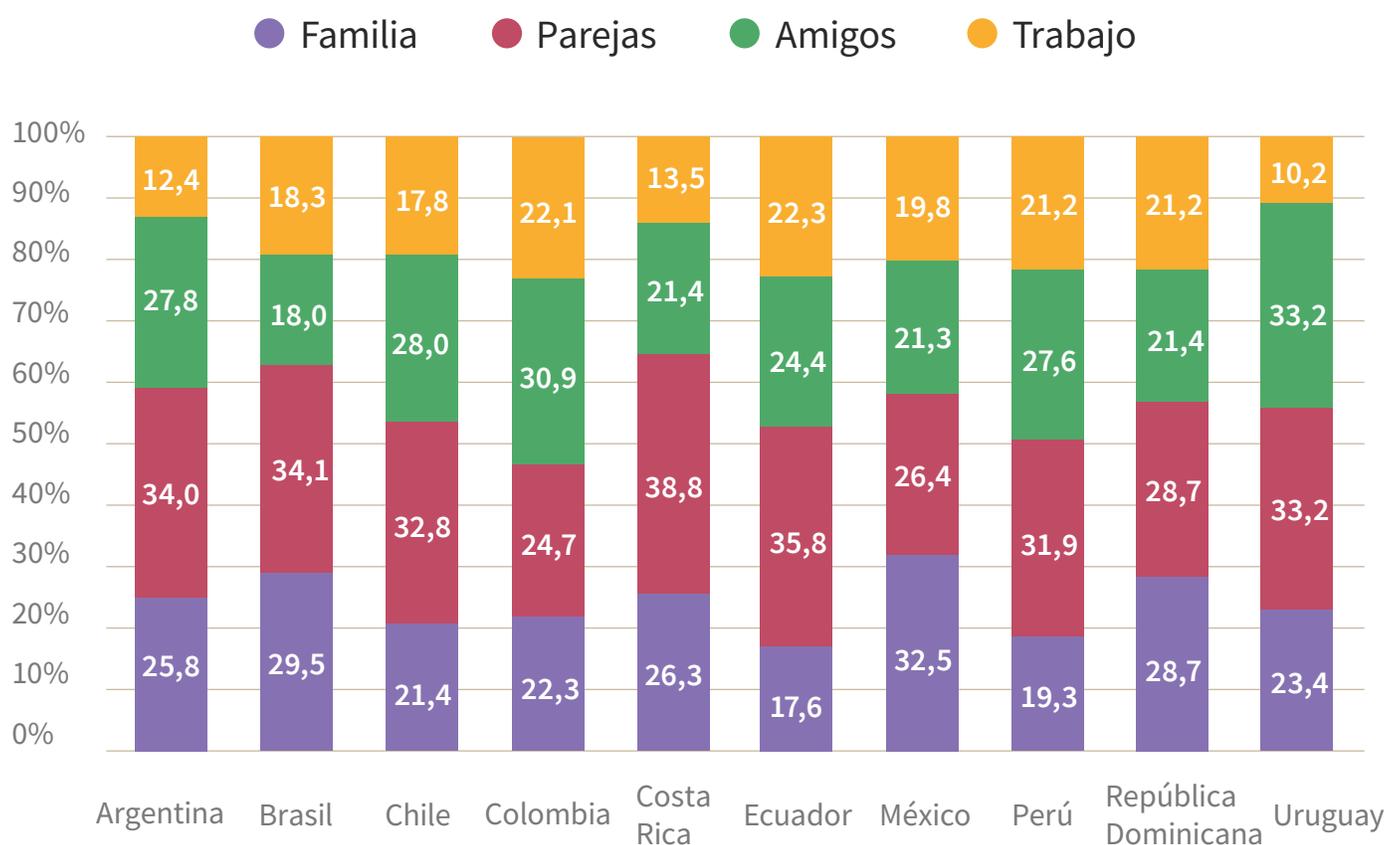
Si queremos ofrecer un excelente servicio, **primero debemos conocer quiénes son nuestros huéspedes**, de esta forma saber más sobre sus gustos y preferencias a la hora de buscar un hotel.



En términos generales, podemos ver que **en América Latina el tipo de huésped que predomina es el que viaja en pareja**, segundo lugar familia, tercer lugar amigos y último lugar trabajo.

Tipo de huéspedes por país 2018

Aquí vemos el detalle por país de los tipos de huéspedes que viajaron a América Latina durante el 2018.



Una vez que conocemos quiénes son nuestros huéspedes **debemos analizar cuáles son sus intereses y preferencias a la hora de buscar un hotel para ofrecerles el mejor servicio y atención.**



¿Sabes cuál es tu nivel de servicio?

La mejor fuente de información para conocer tu nivel de satisfacción 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.



Ranking áreas de servicio América Latina 2018

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

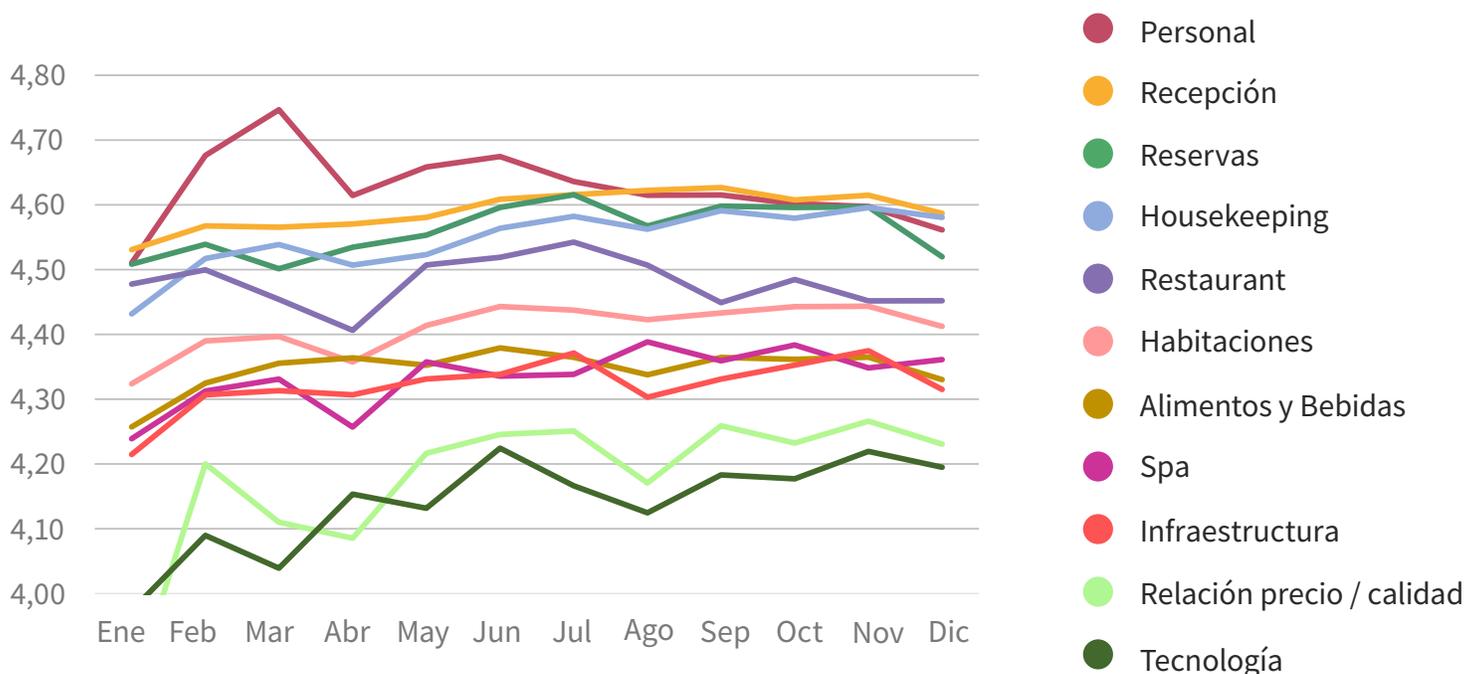


En la tabla a continuación **se puede observar un ránking de las 11 áreas que mostraron ser más relevantes para nuestros clientes de América Latina durante el 2018:**

	Área de servicio	Promedio 2018	Top 10%
	Personal	4,62	4,93
	Recepción	4,59	4,93
	Reservas	4,56	4,91
	Housekeeping	4,55	4,94
	Restaurant	4,48	4,92
	Habitaciones	4,41	4,86
	Alimentos y Bebidas	4,35	4,8
	Spa	4,34	4,88
	Infraestructura	4,32	4,86
	Relación precio calidad	4,22	4,71
	Tecnología	4,15	4,78
	General	4,42	4,87

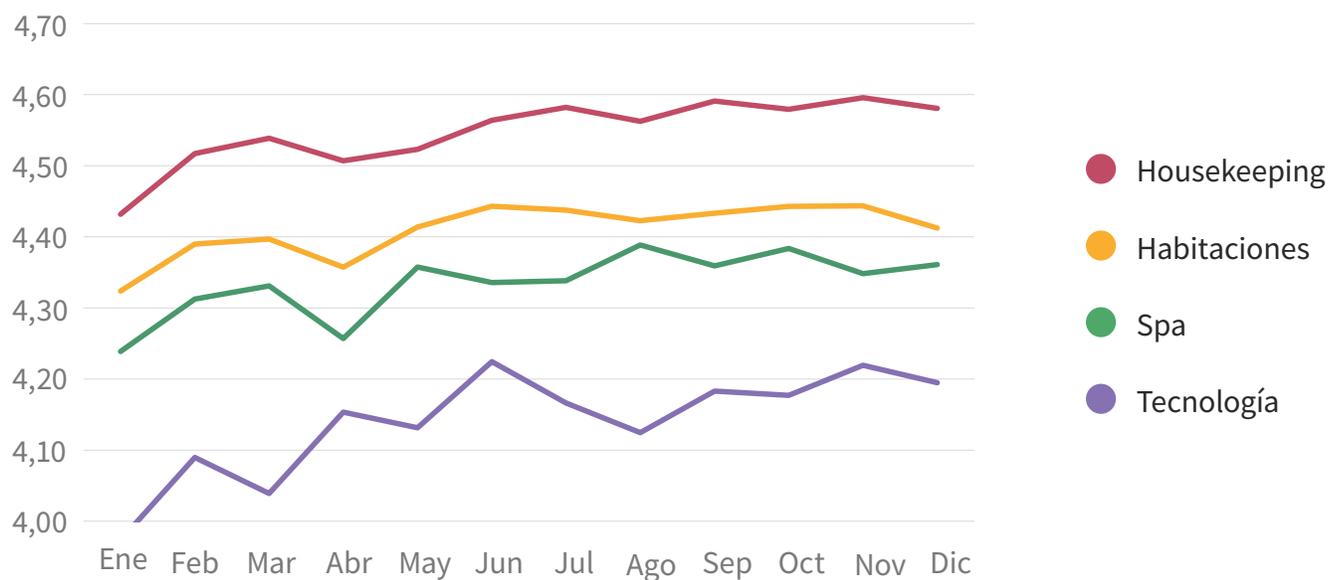
Tendencia por áreas América Latina 2018

En el siguiente gráfico podrás encontrar la tendencia de la evolución en calificación promedio de cada área a lo largo del año, donde se puede observar el nivel de mejora en cuanto a la calidad de cada área o disminución de la misma.



En base a este análisis logramos identificar las áreas que tuvieron la mayor mejora en cuanto a la calificación en calidad de servicio entregado en América Latina.

Áreas con mayor mejora en calificación 2018



El área que tuvo la **mayor mejora durante el año fue Housekeeping**, aumentando su calificación en 0,09 puntos, lo que corresponde a un aumento de un 2%.

El área de Tecnología se mantuvo en el último lugar durante casi todo el año, sin embargo **aumentó la calificación en 0,08 puntos, es decir, tuvo un aumento de un 1,9% alcanzando al final del año la calificación de 4,19.**

El **tercer lugar de mayor mejora se lo llevan las áreas de Spa y Habitaciones**, ambas aumentando su calificación en 0,05 puntos, es decir, un aumento de un 1,2%.



Ranking por habitaciones

El siguiente ranking **fue elaborado en base a la calificación general de parte de los huéspedes según su satisfacción en todas las áreas de cada hotel.** Como resultado, podemos reconocer a los 5 hoteles con mejor calificación de cada categoría en cuanto a cantidad de habitaciones.

Este reconocimiento se ve reflejado gracias al constante análisis de sus resultados y también al esfuerzo y dedicación de todo el personal para brindar la mejor experiencia a sus huéspedes.

	Menos de 50 habitaciones	51 a 100 habitaciones	101 a 150 habitaciones	151 habitaciones o más
	Patagonia Camp Il Belvedere Hotel	Amerian Carlos Paz Apart & Suites	Hotel Plaza San Francisco	Cosmos 100 Hotel y Centro de Convenciones
	Hotel Parque Quilquico	Hotel Las Torres Patagonia	Hodelpa Garden Court	Hodelpa Gran Almirante
	Le Reve Hotel	Hotel 101 Park House	Hotel Campestre Las Camelias	Hotel Capilla del Mar
	Hotel Casa del Arzobispado	Hotel Poblado Alejandria	Domun Hotel	Hotel Spiwak Chipichape Cali
	Hotel Alto Atacama	Hotel Loberías del Sur	Hotel Casa Blanca Cucuta	Hotel Tequendama Bogotá

Cada uno de estos hoteles se caracteriza por su excelente calidad de servicio, **cabe destacar que hubo algunos de ellos que aumentaron considerablemente la calidad del servicio ofrecido durante el 2018**, lo que les permitió pertenecer a este ranking.



Los 5 hoteles que más aumentaron su calidad de servicio de este ranking durante el 2018 son:

- 1 Hotel Las Torres Patagonia: 8,8%**
- 2 Hotel Casa Blanca Cucuta: 5%**
- 3 Hotel 101 Park House: 4,9%**
- 4 Cosmos 100 Hotel y Centro de Convenciones: 4,7%**
- 5 Hodelpa Gran Almirante: 4,1%**



Ranking por calidad de servicios

En el siguiente ranking analizamos a los mejores hoteles en cada área de servicio, **reconociendo los 3 hoteles con mejor calificación en las 11 áreas más relevantes en América Latina.**



Personal

- 1 Tamaca Beach Resort
- 2 Amerian Executive Cordoba Hotel
- 3 Dann Carlton Cali



Recepción

- 1 Casa Gangotena
- 2 Hotel Parque Quilquico
- 3 Il Belvedere Hotel



Reservas

- 1 Hotel Arenal Kioro Suites and Spa
- 2 Hotel Noi Blend Colchagua
- 3 Hotel 101 Park House



Housekeeping

- 1 Hotel Cabrera Imperial by Cosmos
- 2 Le Reve Hotel
- 3 Las Majadas de Pirque



Restaurant

- 1 Hotel Parque Quilquico
- 2 Casa Gangotena
- 3 Ananda Hotel Boutique by Cosmos



Habitaciones

- 1 Il Belvedere Hotel
- 2 Volcano Lodge, Hotel & Thermal Experience
- 3 Hotel Regal Pacific Santiago



Alimentos y Bebidas

- 1 Il Belvedere Hotel
- 2 San Vicente Hotel
- 3 Hotel Casablanca



Spa

- 1 Zuana Beach Resort
- 2 San Vicente Hotel
- 3 Hotel Cumbres San Pedro



Infraestructura

- 1 Hotel Campestre Las Camelias
- 2 Hotel Alto Atacama
- 3 Volcano Lodge, Hotel & Thermal Experience



Relación Precio/calidad

- 1 Domun Hotel
- 2 Costa Colonia Boutique Hotel
- 3 Volcano Lodge, Hotel & Thermal Experience



Tecnología

- 1 Hotel Regal Pacific Santiago
- 2 Le Reve Hotel
- 3 Hotel Barlovento



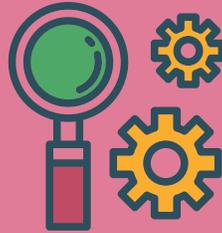
Conclusiones

Los buenos resultados en todos los hoteles reconocidos en este informe 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 servicio 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).



Es importante 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.

A la hora de analizar herramientas para mejorar el servicio entregado, **se debe 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

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 al 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 el mundo, trabajando con más de 1000 hoteles. 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 myHotel y entérate de cómo podemos ayudar a tu hotel!

[Solicita tu demo](#)