

Benchmark Hotelería América Latina 2019





Índice

- ✓ Introducción
- ✓ Tipos de huéspedes en América Latina
- ✓ Tipos de huéspedes por país 2019
- ✓ Ranking áreas de servicio
- ✓ Tendencia por áreas
- ✓ Áreas con mayor mejora en calificación promedio
- ✓ Ranking por habitaciones
- ✓ Ranking por calidad de servicios
- ✓ Conclusiones

1. 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 año 2019 y el ranking de los mejores hoteles por categoría y servicios.

1. Introducción



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.

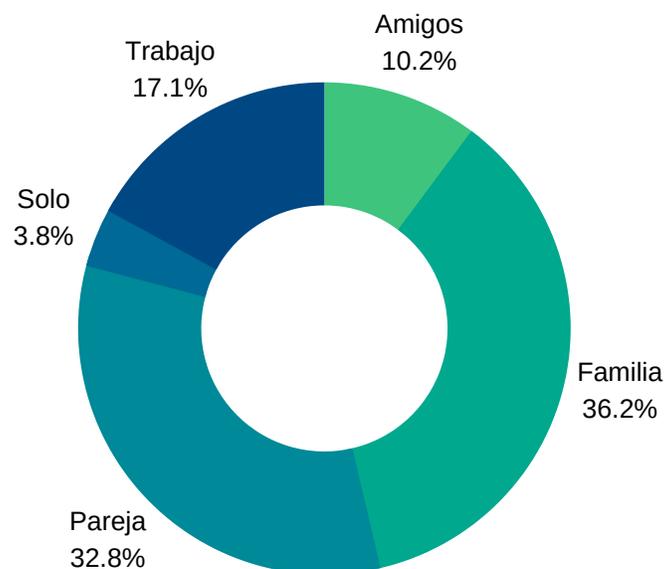
2. Tipo de huéspedes en América Latina durante el 2019



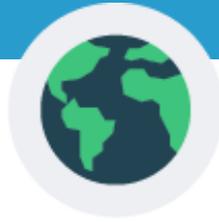
América Latina es el 4to mercado de viajes y turismo después de Norteamérica, Europa y el norte de Asia.

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.

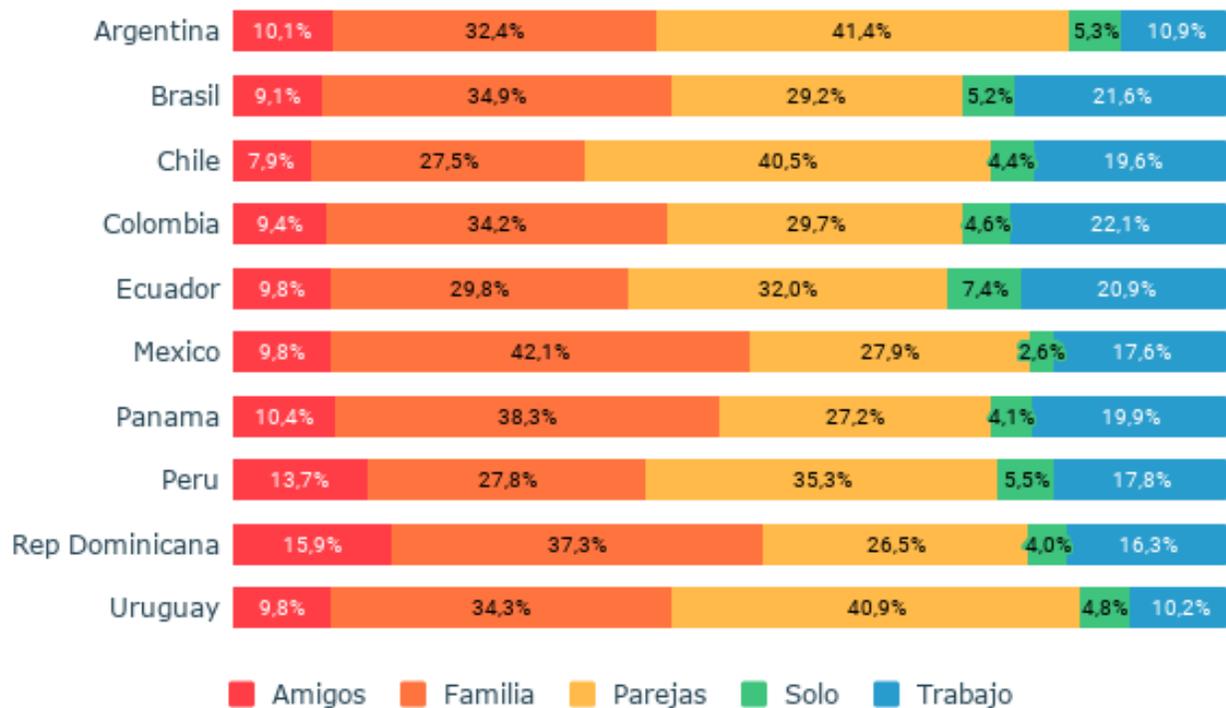
En términos generales, podemos ver que en América Latina el tipo de huésped que predomina es el que viaja en familia y en segundo lugar en pareja.



3. Tipo de huéspedes por país 2019



Aquí vemos el detalle por país de los tipos de huéspedes que viajaron a América Latina durante el 2019.



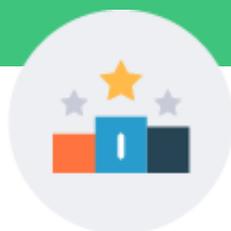
Una vez que conocemos quiénes son nuestros huéspedes debemos analizar cuáles son sus intereses y preferencias a la hora de buscar un hotel para ofrecerles el mejor servicio y atención.

4. ¿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.

5. Ranking por áreas América Latina 2019



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.

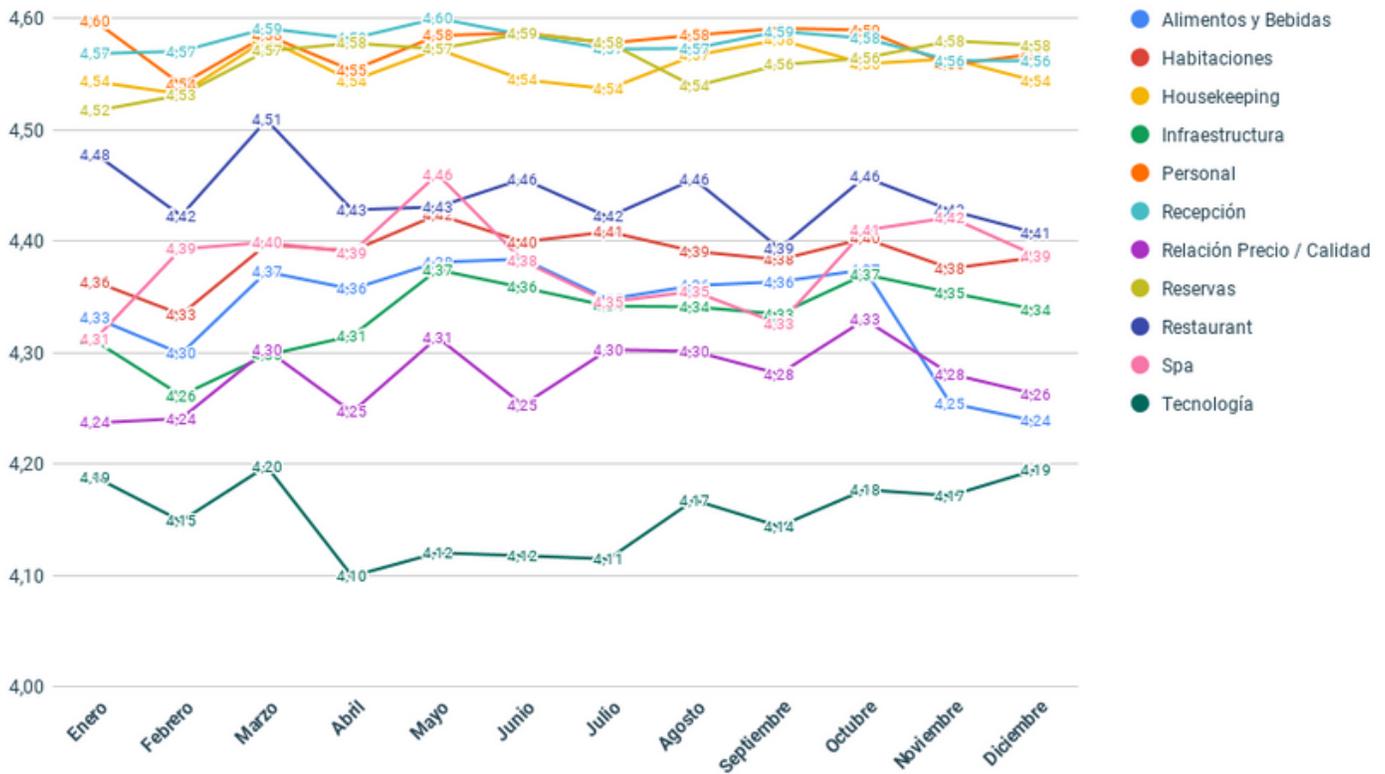
En la tabla a continuación se puede observar un ranking de las 11 áreas que mostraron ser más relevantes para nuestros clientes de América Latina durante el 2019 y su variación con el ranking 2018:

	Área de servicio	2018		2019
1.	Recepción	4,59	+1 ▲	4,58
2.	Personal	4,62	-1 ▼	4,57
3.	Reservas	4,56		4,57
4.	Housekeeping	4,55		4,55
5.	Restaurant	4,48		4,44
6.	Habitaciones	4,41		4,39
7.	Spa	4,34	+1 ▲	4,38
8.	Infraestructura	4,32	+1 ▲	4,34
9.	Alimentos y Bebidas	4,35	-2 ▼	4,32
10.	Relación Precio / Calidad	4,22		4,28
11.	Tecnología	4,15		4,15
	General			4,42

6. Tendencia por áreas América Latina 2019



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 mejora y disminución de la calidad de cada área.



Aumento en calificación de Tecnología

Durante el segundo semestre del año 2019, se puede observar un aumento en la calificación del área Tecnología. Este aumento se debe a los distintos esfuerzos que están generando los hoteles en mejorar su calidad de internet e incluir herramientas tecnológicas en las habitaciones.

Dentro de las acciones más utilizadas, se pueden encontrar:

1. Asegurarse de que el internet funcione en todo el hotel



2. Llaves inteligentes para las habitaciones



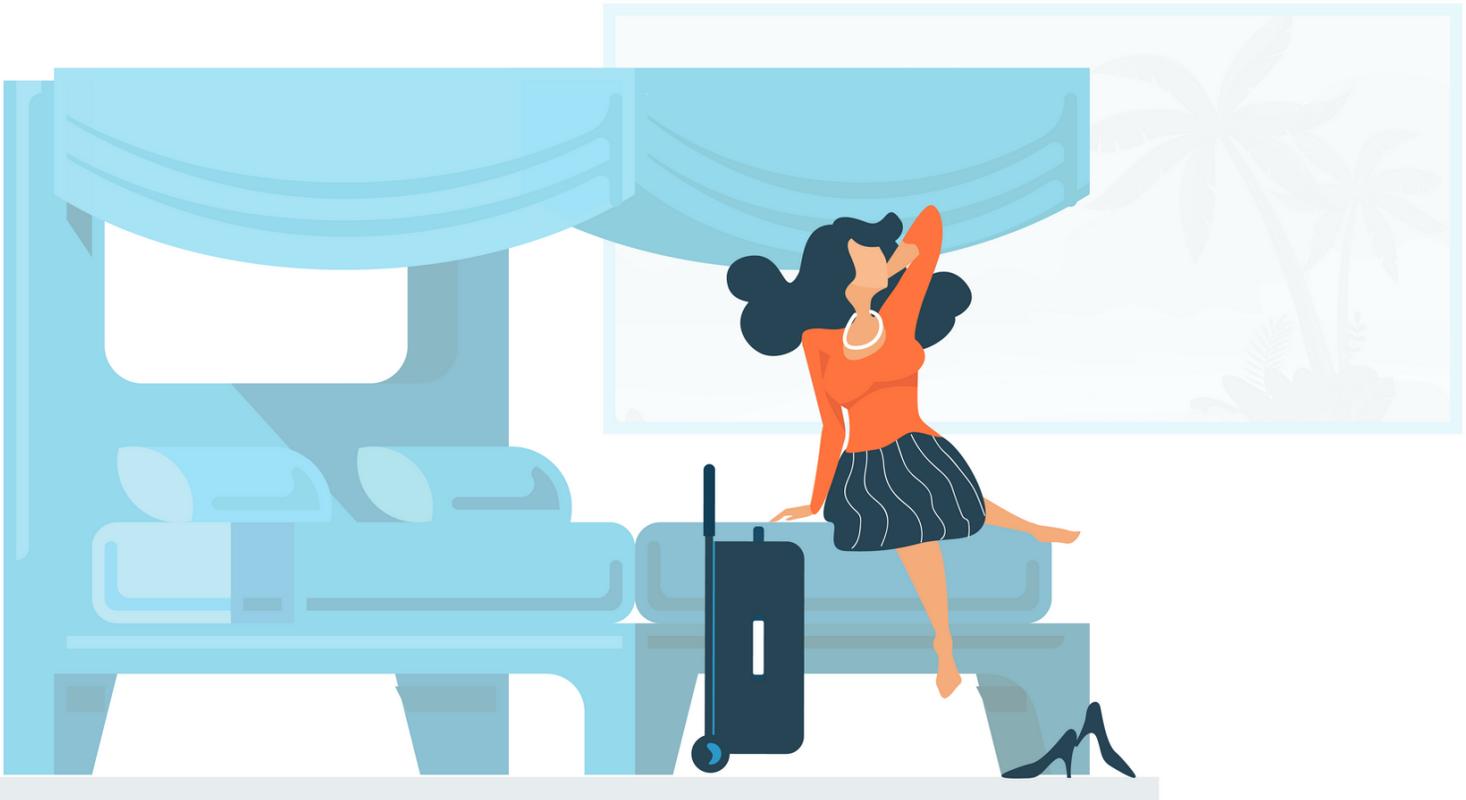
3. Domótica en las habitaciones



4. WiFi gratuito en todo el hotel



7. Ranking por habitaciones

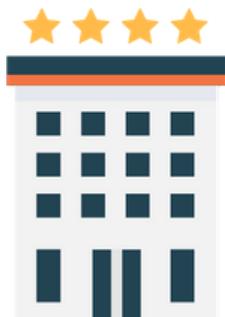


El siguiente ranking fue elaborado en base a la calificación general de parte de los huéspedes según su satisfacción en todas las áreas de cada hotel.

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.

8. Ranking por habitaciones

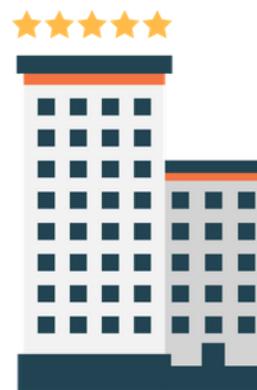


Entre 1 y 50 habitaciones

1. Il Belvedere Hotel
2. Le Reve Hotel
3. Hotel Cabrera Imperial by Cosmos
4. Ladera Hotel
5. Hotel Parque Quilquico

Entre 51 y 100 habitaciones

1. Volcano Lodge, Hotel & Thermal Experience Hotel
2. Cosmos 116
3. Hotel Poblado Plaza
4. Hotel Cumbres Puerto Varas
5. Hospederia y Centro de Convenciones Duruelo



Entre 101 y 150 habitaciones

1. Hotel Plaza San Francisco
2. Hotel B3 Virrey
3. Hotel Regal Pacific Santiago
4. Hotel Factory Green
5. Hotel Campestre Las Camelias

151 habitaciones o más

1. Cosmos 100 Hotel y Centro de Convenciones
2. Hodelpa Gran Almirante
3. Hotel Capilla del Mar
4. Las Americas Torre del Mar
5. Savoy Hotel Buenos Aires



8. Ranking por habitaciones

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 2019, lo que les permitió pertenecer a este ranking.

Los 5 hoteles que más aumentaron su calidad de servicio de este ranking durante el 2019 son:



1.	Villa Huinid Hotel Pioneros	12,41%	▲
2.	Pop Art Hotel Tocancipa	11,67%	▲
3.	Hotel Wellness Usaquen	10,23%	▲
4.	Hotel Costaustralis	10,06%	▲
5.	Mio Buenos Aires	9,28%	▲

9. 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.



Alimentos y Bebidas

1. Il Belvedere Hotel
2. Hotel Casablanca
3. Hotel Poblado Plaza



Habitaciones

1. Il Belvedere Hotel
2. Tequendama Suites & Hotel
3. Costa Colonia Boutique Hotel



Housekeeping

1. Le Reve Hotel
2. Il Belvedere Hotel
3. Hotel Parque Quilquico



Infraestructura

1. Hotel Campestre Las Camelias
2. Hospederia y Centro de Convenciones Duruelo
3. Le Reve Hotel

9. Ranking por calidad de servicios



Personal

1. Il Belvedere Hotel
2. Hotel Parque Quilquico
3. Amérián Tucumán Apart & Suites



Recepción

1. Il Belvedere Hotel
2. Le Reve Hotel
3. Hotel Gran Pacífico



Relación Precio / Calidad

1. Le Reve Hotel
2. Volcano Lodge, Hotel & Thermal Experience
3. Hotel Plaza San Francisco



Reservas

1. Volcano Lodge, Hotel & Thermal Experience
2. Hotel Belmar
3. Hotel Poblado Plaza



Restaurant

1. Hotel Parque Quilquico
2. Hodelpa Centro Plaza
3. Ananda Hotel Boutique by Cosmos



Spa

1. Hotel Capilla del Mar
2. Las Américas Torre del Mar
3. Dreams Temuco



Tecnología

1. Le Reve Hotel
2. Mio Buenos Aires
3. Las Américas Torre del Mar

10. 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

10 Conclusiones

A la hora de analizar herramientas para mejorar el servicio entregado, se debe contar con metodologías que:



Permitan una comparación con el mercado

Entreguen información histórica y tendencias de desempeño



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





Sobre myHotel

Somos la empresa que aglomera la mayor cantidad de feed-back de huéspedes en América Latina. 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 América Latina 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](#)