

myHotel

BENCHMARK

DE HOTELERÍA EN AMÉRICA LATINA

Q1 2024



Índice



- 01 Introducción
- 02 Tipo de huéspedes
- 03 Ranking por NPS en América Latina
- 04 Ranking por áreas
- 05 Ranking por calificación general
- 06 Ranking por calidad de servicio
- 07 Reputación online
- 08 Gestión interna de casos
- 09 Inteligencia Artificial en la Industria
- 10 Conclusión

Este 2024 ha iniciado con grandes expectativas sobre el aumento de turismo en los países latinoamericanos, sobre el uso de la Inteligencia Artificial y cómo esta puede ayudar a eficientar la operación hotelera. Cada vez tenemos más oportunidad de medir una mayor cantidad de datos en las que detectamos las mejores prácticas y a los mejores hoteles de la industria en este primer trimestre de 2024.

Este informe, está basado en 5.9 millones de encuestas de satisfacción y más de 240,000 reseñas en los principales sitios de viajes, lo que nos proporciona una visión detallada del desempeño hotelero, abarcando desde el Net Promoter Score (NPS), la calidad del servicio y el Índice de Reputación Online (IRO).

Este benchmark es un reconocimiento a todos aquellos hoteles que se destacan en su servicio al huésped, calidad de instalaciones y experiencia de hospedaje en general. Además, también destacan los países de Latinoamérica que han implementado exitosamente tecnologías novedosas, como la inteligencia artificial, para mejorar sus operaciones y la satisfacción del huésped.

A medida que avanzamos en este año, este benchmark continuará sirviendo como una herramienta valiosa para identificar tendencias emergentes y oportunidades de mejora, permitiendo a los profesionales de la industria hotelera mantenerse a la vanguardia y ofrecer experiencias excepcionales a sus huéspedes.

02

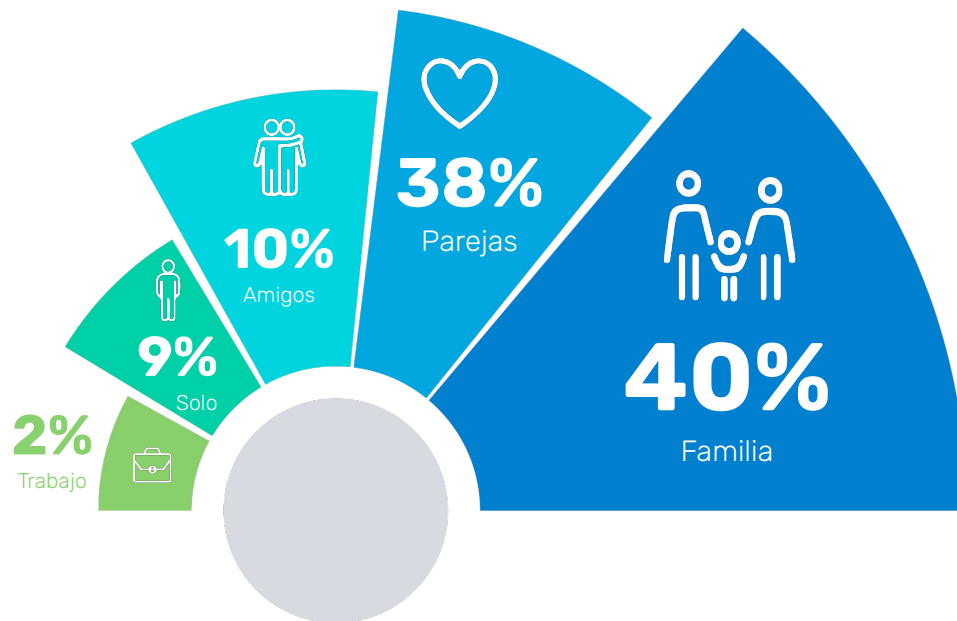
Tipo de Huésped en América Latina

El entendimiento de quiénes son tus huéspedes y las motivaciones detrás de su elección de tu hotel es clave para brindarles una estadía memorable.

Por eso, queremos presentarte el perfil completo de los viajeros que eligieron nuestra región como destino durante este primer trimestre.

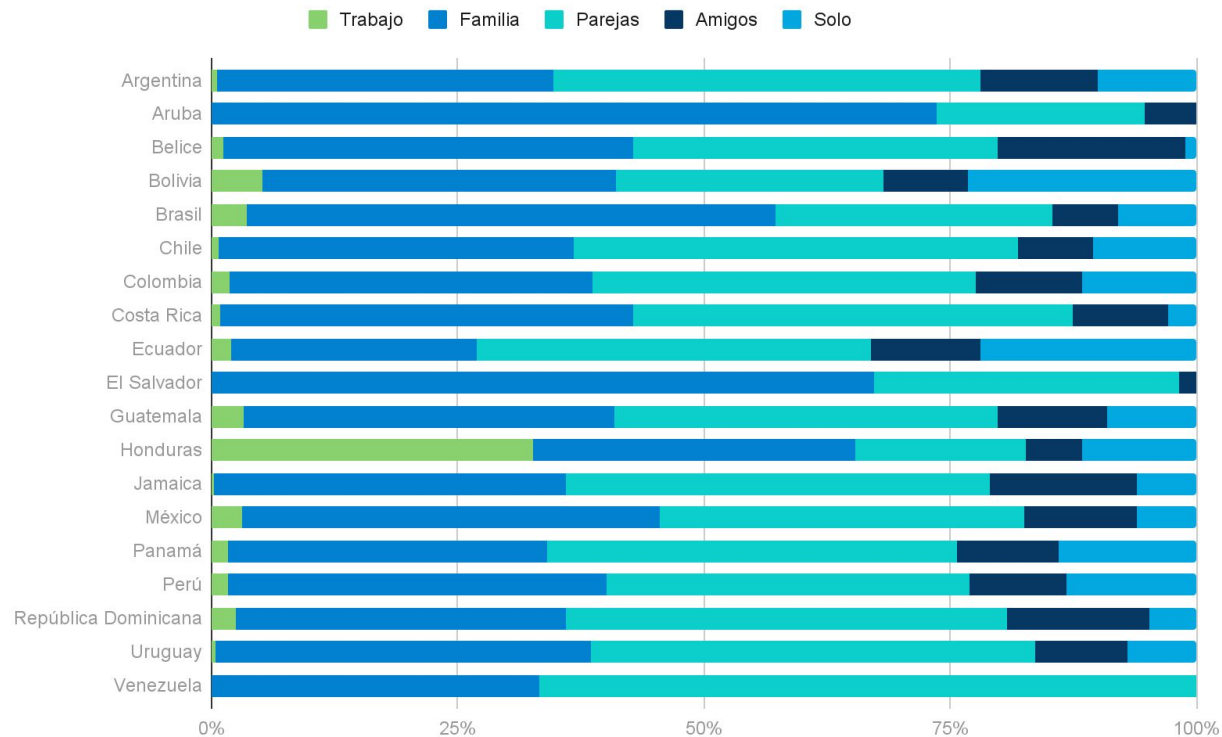
02

Tipo de Huésped en América Latina



02

Tipo de Huésped en América Latina



03

Promedio de NPS en América Latina

El Net Promoter Score (NPS) es una métrica clave para entender cómo tus huéspedes perciben su experiencia en tu hotel y su disposición a recomendarlo a otros.

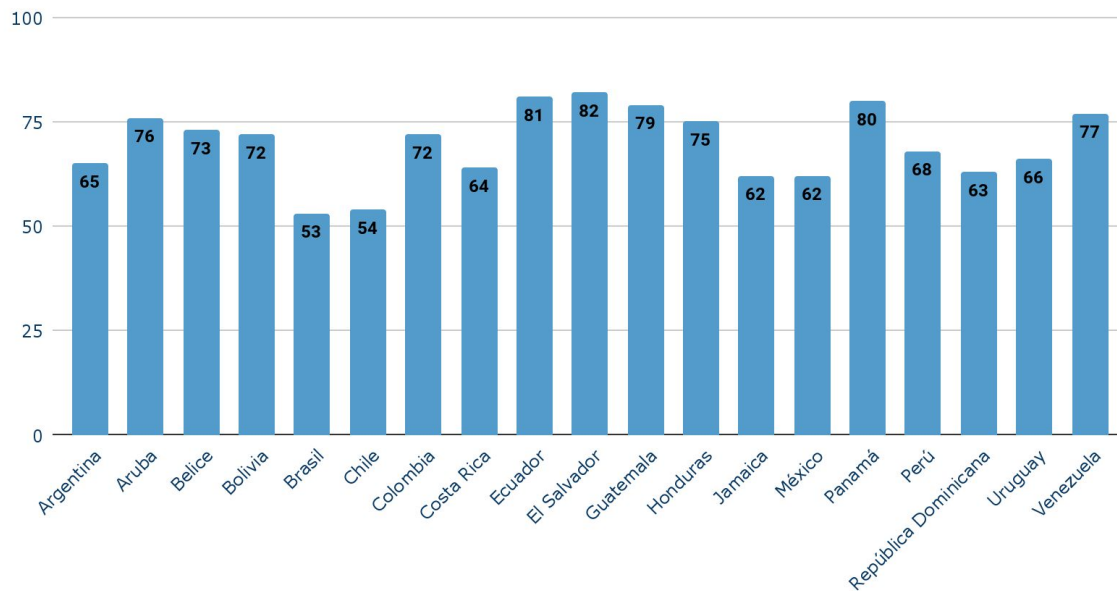
En este contexto, te presentamos el NPS promedio de los países de la región para que puedas analizar tu rendimiento y compararlo con el de otros hoteles en tu mercado. **Tener acceso a esta información crucial te permitirá tomar decisiones estratégicas basadas en datos para mantener y mejorar la calidad de tu servicio, asegurando una experiencia excepcional para tus huéspedes.**

¿Recomendarías el hotel?



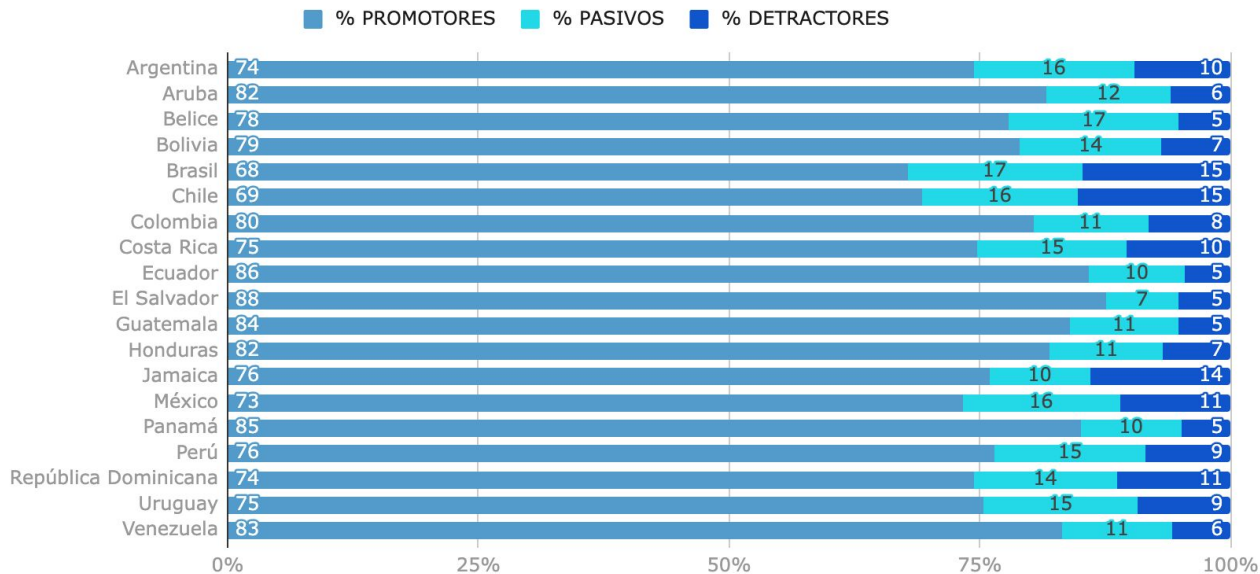
03

Promedio de NPS en América Latina



03

Promedio de NPS en América Latina



03

NPS Promedio



03 Top 20 NPS en América Latina

1	Bosque Guardián Lodge		Perú
2	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
3	Casa Canabal Hotel Boutique		Colombia
4	Tawa Refugio del Puelo		Chile
5	Hotel Fray Select		México
6	Los Acebos		Argentina
7	Explora Parque Nacional Patagonia		Chile
8	Nayara Tented Camp		Costa Rica
9	Playa Cativo Eco Luxury Lodge		Costa Rica
10	Estancia Cerro Guido		Chile
11	Explora Valle Sagrado		Perú
12	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
13	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
14	Hotel Real Cocula		México
15	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
16	Pensativo House Hotel		Guatemala
17	Pousada Antonella Brasil		Brasil
18	Pousada Monte Felice Recanto da Lua		Brasil
19	H20tel by LD' Hoteles		Venezuela
20	Tierra Viva Piura		Perú

04

Ranking por áreas en América Latina

En el sector hotelero, las valoraciones de los huéspedes son fundamentales para evaluar y perfeccionar la calidad del servicio. Al prestar atención a cada opinión, podrás conocer sus deseos y expectativas, permitiéndote optimizar la experiencia de tus huéspedes.

¡Es hora de examinar los aspectos más destacados en los hoteles de América Latina en este primer trimestre del año!



04

Ranking por áreas en América Latina

1	Reservas	4,71
2	Recepción	4,59
3	Personal	4,57
4	Housekeeping	4,52
5	Alimentos y bebidas	4,39
6	Spa	4,37
7	Sostenibilidad	4,37
8	Habitaciones	4,34
9	Entretenimiento	4,32
10	Infraestructura	4,31
11	Programa de fidelización	4,22
12	Tecnología	4,20
13	Relación precio/calidad	4,19



05

Ranking por calificación general

La Calificación General es una herramienta valiosa para analizar el desempeño de distintas áreas y determinar el grado de satisfacción de los huéspedes. Refleja la colaboración y entrega de cada miembro del equipo para ofrecer un servicio de excelencia.

A continuación, presentamos un reconocimiento especial a los 10 hoteles con las calificaciones más altas, clasificados por número de habitaciones.

¡Celebremos el extraordinario trabajo de estos hoteles y el compromiso de sus equipos con la satisfacción del huésped!

¡Enhorabuena a todos!











RATE US!



05 Ranking por calificación gral.








Habitaciones

1-50

1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Mine Hotel Boutique		Argentina
3	Pensativo House Hotel		Guatemala
4	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
5	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
6	Plaza Suites Bogotá		Colombia
7	Casa Andina Standard Cusco Plaza		Perú
8	Il Belvedere Hotel		Uruguay
9	Pousada Antonella Brasil		Brasil
10	Hatun Inti Boutique		Perú











Habitaciones

51-100

1	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
2	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
3	Casa Andina Standard Machu Picchu		Perú
4	Corralco Resort de Montaña		Chile
5	Casa Andina Premium Cusco		Perú
6	Casa Andina Standard Miraflores San Antonio		Perú
7	Epic Hotel Villa de Merlo		Argentina
8	Los Acebos		Argentina
9	Hotel Caribbean On Vacation		Colombia
10	Las Hayas Ushuaia Resort		Argentina

05 Ranking por calificación gral.

Habitaciones 101-150

1	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
2	Porta Hotel Antigua		Guatemala
3	Hotel Fray Select		México
4	Casa Andina Premium Miraflores		Perú
5	Casa Andina Select Tacna		Perú
6	Aranwa Sacred Valley Hotel and Wellness		Perú
7	Hotel Faranda Collection Medellin Poblado		Colombia
8	Casa Andina Standard Arequipa		Perú
9	Almasur Providencia		Chile
10	Monreale Resort Poços de Caldas		Brasil

Habitaciones 150+

1	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
2	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
3	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
4	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
5	Amérian Hotel Casino Carlos V		Argentina
6	Hodelpa Gran Almirante		República Dominicana
7	Hotel Modular Express Calama		Chile
8	Casa Andina Select Miraflores		Perú
9	On Vacation Amazon		Colombia
10	Temptation Cancún Resort		México

05

Los 10 hoteles con mejor calificación general

Mejor calificación general

1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Mine Hotel Boutique		Argentina
3	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
4	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
5	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
7	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
8	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
9	Bosque Guardián Lodge		Perú
10	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia

06

Ranking por calidad de servicio

En este ranking, te mostramos los 10 hoteles principales en cada área de servicio, seleccionados por su excelencia en aspectos fundamentales de la hotelería en América Latina. Estos hoteles se distinguen por brindar a sus huéspedes experiencias únicas e inigualables.

¿Quieres descubrir quiénes son los referentes en servicio de la industria hotelera en América Latina? [¡Conoce a los hoteles que lideran este listado!](#)



06

Ranking por calidad de servicio



Reservas

1	Pensativo House Hotel		Guatemala
2	Mine Hotel Boutique		Argentina
3	Hotel Morrison 84		Colombia
4	Casa Canabal Hotel Boutique		Colombia
5	La Urumpta Hotel by AKEN Mind		Argentina
6	Hotel Casa del Arzobispado		Colombia
7	Hotel Museo Cayara		Bolivia
8	Centro by Casa Andina		Perú
9	Bosque Guardián Lodge		Perú
10	Entre Cielos Wine & Wellness Hotel		Argentina

06

Ranking por calidad de servicio



Recepción

1	Sabbia by LD' Hoteles		Venezuela
2	Mine Hotel Boutique		Argentina
3	InterTower Hotel		Argentina
4	Il Belvedere Hotel		Uruguay
5	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
6	La Urumpta Hotel by AKEN Mind		Argentina
7	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
8	Pousada Monte Felice Recanto da Lua		Brasil
9	Corralco Resort de Montaña		Chile
10	Casa Andina Standard Talara		Perú

06 Ranking por calidad de servicio

Personal



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Il Belvedere Hotel		Uruguay
3	InterTower Hotel		Argentina
4	Hatun Inti Boutique		Perú
5	Pousada Trijunção Brasil		Brasil
6	Florblanca Resort		Costa Rica
7	La Urumpta Hotel by AKEN Mind		Argentina
8	Pousada Antonella		Brasil
9	Aria by LD' Hoteles		Venezuela
10	Bosque Guardián Lodge		Perú

Housekeeping



1	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colombia
2	Nayara Tented Camp		Costa Rica
3	Pousada Antonella		Brasil
4	Mine Hotel Boutique		Argentina
5	Nayara Gardens		Costa Rica
6	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
7	Il Belvedere Hotel		Uruguay
8	Pousada Trijunção		Brasil
9	Nayara Springs		Costa Rica
10	Bogotá Plaza Hotel		Colombia

06 Ranking por calidad de servicio

Alimentos y bebidas



1	Bosque Guardián Lodge		Perú
2	Fazenda Bananal		Brasil
3	Pensativo House Hotel		Guatemala
4	Pousada Trijunção		Brasil
5	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
6	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
7	Il Belvedere Hotel		Uruguay
8	Florblanca Resort		Costa Rica
9	Hatun Inti Boutique		Perú
10	Hotel Yene Hue		Argentina

Spa



1	Florblanca Resort		Costa Rica
2	Borinquen Thermal Resort		Costa Rica
3	Hotel Decameron Las Heliconias		Colombia
4	El Silencio Lodge & Spa		Costa Rica
5	Desire Riviera Maya Pearl Resort		México
6	Krystal Grand Nuevo Vallarta		México
7	Amérian Hotel Casino Carlos V		Argentina
8	Hotel Frutillar		Chile
9	Decameron Barú		Colombia
10	Corralco Resort de Montaña		Chile

06 Ranking por calidad de servicio

Sostenibilidad



1	Bosque Guardián Lodge		Perú
2	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
3	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
4	Hotel AWA Puerto Varas		Chile
5	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
7	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
8	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
9	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
10	Florblanca Resort		Costa Rica

Habitaciones

1	Nayara Tented Camp		Costa Rica
2	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
3	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colombia
4	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
5	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
6	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
7	Hacienda El Santuario San Miguel de Allende		México
8	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
9	Los Acebos		Argentina
10	Mine Hotel Boutique		Argentina

06 Ranking por calidad de servicio

Entretimiento



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
3	Nayara Gardens		Costa Rica
4	Hotel Plaza Juan Carlos		Honduras
5	Hotel Las Torres Patagonia		Chile
6	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
7	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
8	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
9	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
10	Aranwa Pueblito Encantado del Colca		Perú

Infraestructura



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
3	Hotel Movich Pereira		Colombia
4	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
5	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
7	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
8	Amérian Hotel Casino Carlos V		Argentina
9	Hotel Campestre Las Camelias		Colombia
10	Hotel Museo Cayara		Bolivia

06 Ranking por calidad de servicio

Programa de fidelización



1	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
2	Temptation Cancún Resort		México
3	The Tower by Temptation Cancun Resort		México
4	Royal Decameron Salinitas		El Salvador
5	Krystal Urban Ciudad Juárez		México
6	Krystal Urban Monterrey		México
7	Krystal Urban Aeropuerto Ciudad de México		México
8	Hotel Enjoy Punta del Este		Uruguay
9	Fontán Ixtapa		México
10	Krystal Monterrey		México

Tecnología



1	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
2	Casa Andina Standard Machu Picchu		Perú
3	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
4	Casa Andina Standard Cusco Catedral		Perú
5	Centro by Casa Andina		Perú
6	Casa Andina Standard Cusco Plaza		Perú
7	Casa Andina Standard Miraflores Benavides		Perú
8	CARLES Hotel Buenos Aires		Argentina
9	Art Factory Soho		Argentina
10	Casa Andina Standard Puno		Perú

06 Ranking por calidad de servicio



07

Reputación online

Las opiniones y comentarios que los viajeros publican en las OTA y en plataformas como Google y Facebook influyen de manera notable en sus decisiones de compra.

Es fundamental estar atentos a las opiniones de nuestros huéspedes, implementando acciones para mejorar continuamente su satisfacción y experiencia.

Durante 2023 introdujimos una herramienta innovadora, el Índice de Reputación Online (IRO), que se basa en tres factores clave: La Calificación online, La Cobertura y la cantidad de reseñas.

A continuación, te presentamos el análisis de la evolución y distribución de las reseñas en los principales canales de viajes de la región y el top 20 de los hoteles con el IRO más alto de Latinoamérica.

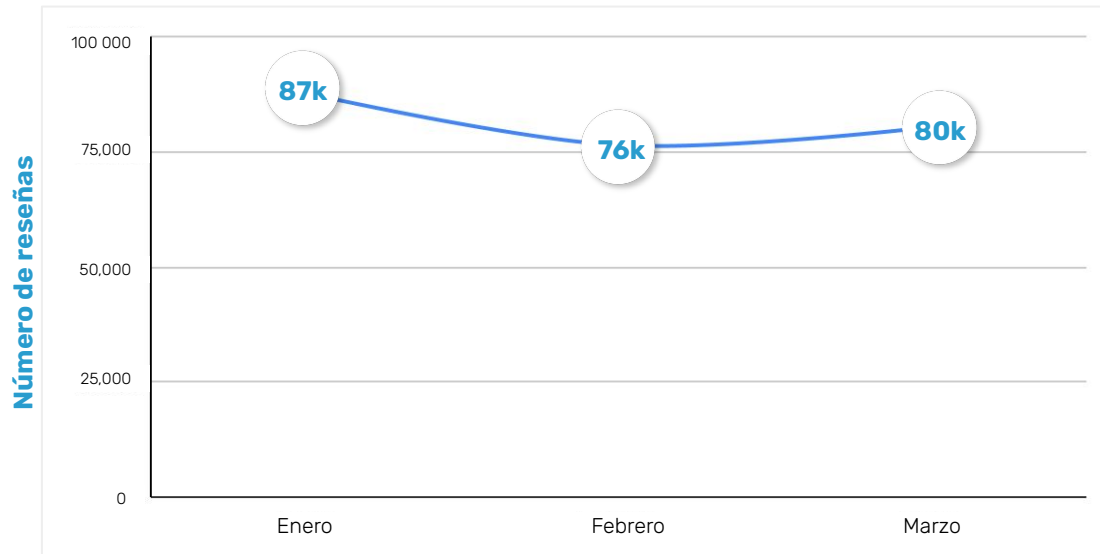


Booking



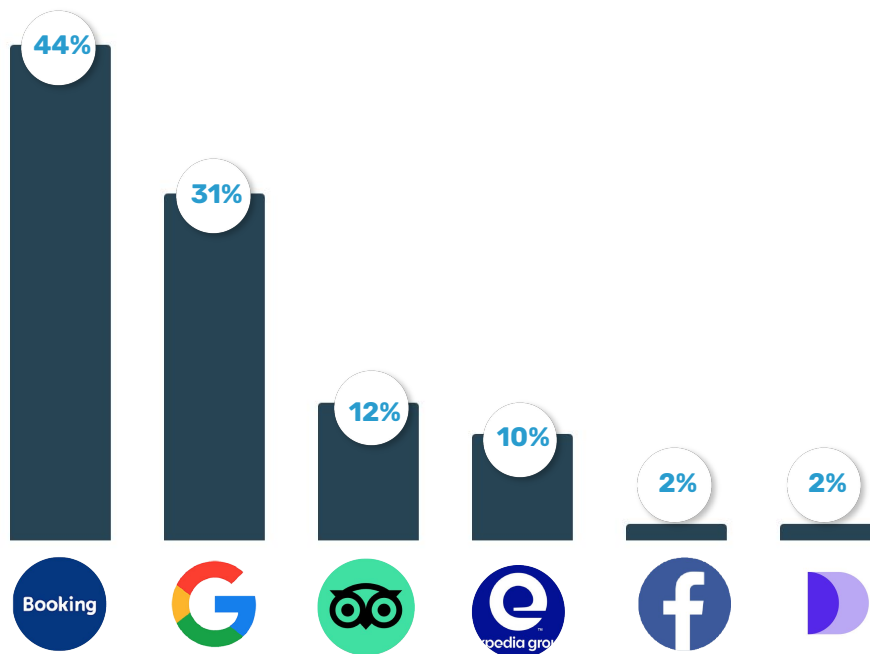
07

Evolución de reseñas



07

Distribución de reseñas online



07

Estos son los 10 hoteles con mejor IRO

(Índice de reputación online)



1	Hotel Belmar	
2	Gran Hotel Ciudad de México	
3	Hotel Faranda Collection Medellin Poblado	
4	Lancaster House	
5	Movich Hotel Las Lomas	
6	Masaya Bogotá	
7	Masaya San Agustín	
8	Royal Decameron Salinitas	
9	Decameron Isla Coral	
10	Pousada Bahia Tambor	

08

Gestión interna de casos o incidencias

La digitalización del proceso de comunicación interna se vuelve esencial para impulsar la eficiencia en la resolución de incidencias y solicitudes en la operación hotelera.

En este ranking, presentamos los hoteles que lideraron la automatización de sus procesos internos este primer trimestre de 2024, logrando la mejora continua en la calidad de su servicio.

Además, demostraron un excelente trabajo en equipo junto a todos los líderes de área del hotel, llevando la experiencia de sus huéspedes a otro nivel.



08

Hoteles con mayor sesión de feedback de sus huéspedes

a través de herramientas digitales como Fidelity Desk, el gestor de casos e incidencias de myHotel.

1	Le Canton	
2	Nayara Tented Camp	
3	O2 Hotel Iguazu	
4	Nayara Gardens	
5	Nayara Springs	
6	Village Inn All Inclusive Poços de Caldas	
7	Hotel Blue Cove	
8	Surf Club Paradise	
9	Casa Andina Premium Miraflores	
10	Nacazcol Hotel & Villas	

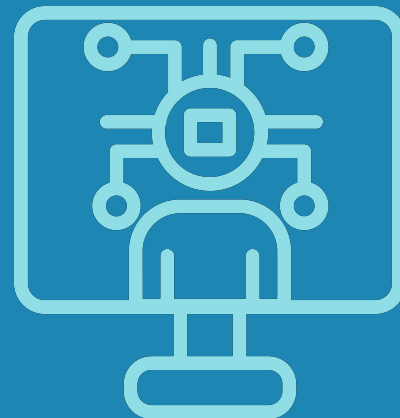


09

IA en la industria hotelera en LATAM

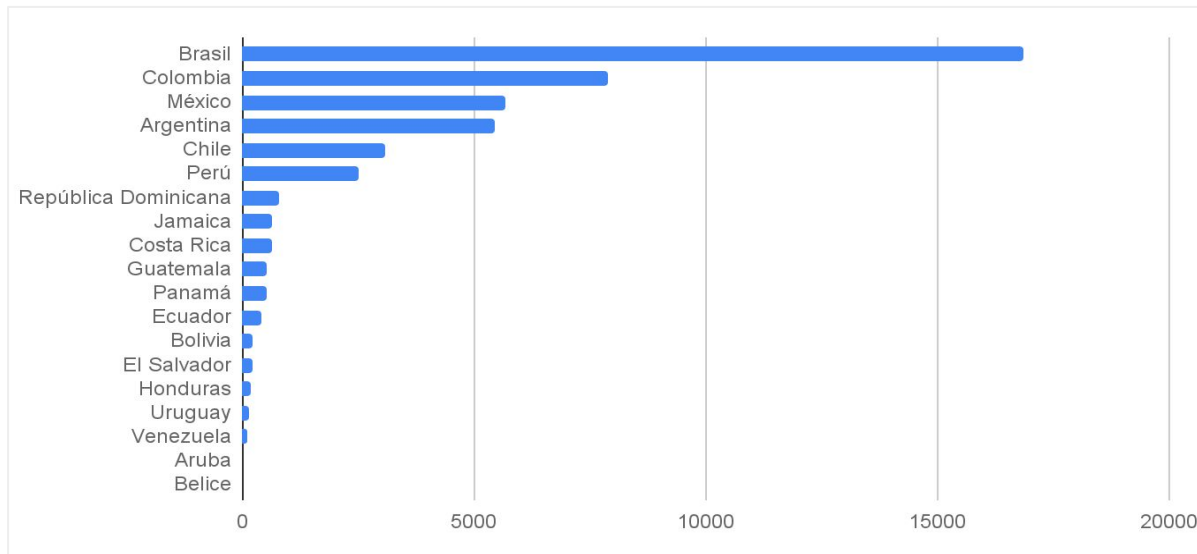
El avance de la inteligencia artificial está transformando rápidamente la industria hotelera en América Latina. Esta tecnología innovadora está siendo adoptada por hoteles en toda la región, permitiendo una gestión más eficiente y personalizada de las operaciones. Los países líderes en la integración de IA en sus servicios hoteleros son Brasil, Colombia y México.

En esta sección, exploramos cómo estos países están utilizando la inteligencia artificial para mejorar la experiencia del huésped, desde responder encuestas de satisfacción hasta gestionar respuestas en OTAs y otros aspectos clave de la operación hotelera. El uso estratégico de la IA está ayudando a los hoteles a optimizar procesos, aumentar la satisfacción del cliente y, en última instancia, destacar en un mercado competitivo.



09

Inteligencia Artificial en la industria hotelera en LATAM

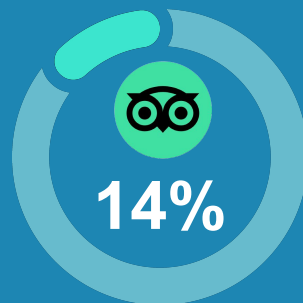
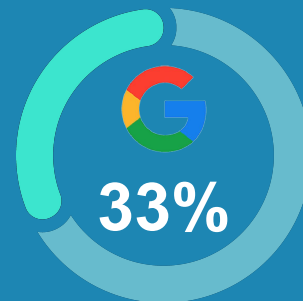


Países con mayor uso de Inteligencia Artificial al responder reseñas en Latam

09

IA en la industria hotelera en LATAM

Nuestros clientes que usan IA,
el **81%** lo usa para responder
reseñas en OTAS



09

AI en la
industria
hotelera
en LATAM
—

Nuestros clientes que usan IA, el **16%** lo usa para responder encuestas de satisfacción.

Y **8%** responde encuestas durante estadia

CONCLUSIONES

Queridos hoteleros,

Cada experiencia que brindamos a nuestros huéspedes es una oportunidad para dejar una impresión perdurable en sus corazones y para construir relaciones duraderas. Al mantenernos comprometidos con la excelencia y la mejora continua, podremos crear estadías memorables que generen un impacto positivo en quienes nos eligen como su destino.

La clave para el éxito en la industria hotelera radica en una gestión interna eficiente, una atención cercana y la adaptación constante a las tendencias y requerimientos del mercado.

2024 representa un gran reto para todos los países de la región, debido al crecimiento pronosticado, en myHotel nos hemos preparado para acompañarte en este viaje y hacer tu gestión mucho más sencilla.

Un abrazo,

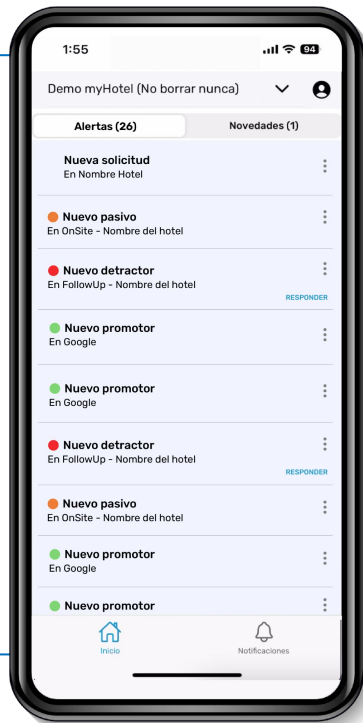


Ana Milena Londoño
Head of Customer Success

09 Descubre más de myHotel ¡Qué tenemos para tí!

myHotel App

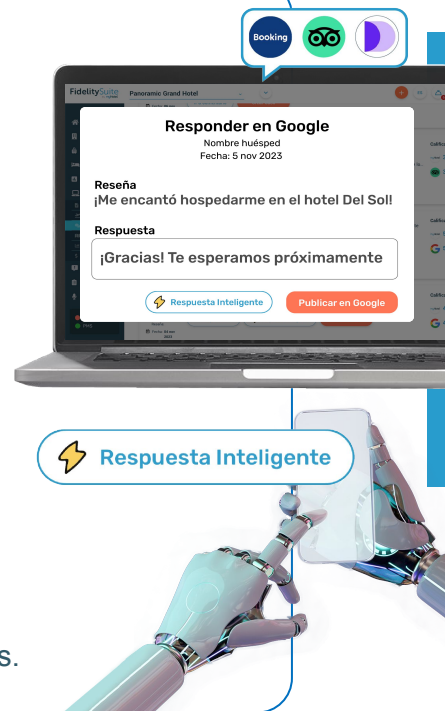
Un canal móvil donde podrás ver todas las alertas de tus módulos, permitiéndote gestionar tu hotel desde la palma de tu mano sin tener que depender de un escritorio/computador.



Respuesta Inteligente (IA)

Responde los reviews de tus huéspedes con ayuda de la Inteligencia Artificial.

- Responde más reseñas en menos tiempo.
- Responde en el idioma de origen de la reseña.
- Aumenta la interacción con tus huéspedes.
- Mejora tu reputación en OTAs.



El software de Guest Experience más grande América Latina

Mide la satisfacción de tus huéspedes, automatiza procesos internos e impulsa las ventas de tu hotel.



Pre estadia y
Servicios Adicionales



Encuestas de
Satisfacción



Reputación Online
con IA/Chat GPT
(Resenas y OTAs)



Gestión Interna
de Casos

¿Quieres gestionar la experiencia de tus huéspedes?

[Activa tu prueba](#)

myHotel

¡Gracias!