

myHotel

**BENCHMARK
DE HOTELERÍA
EN AMÉRICA LATINA
1er Semestre 2025**



Índice

1. **Introducción**
2. **Tendencias clave que han impactado la industria hotelera en Latam**
3. **Revolución de la IA en el sector**
4. **Feedback Externo: Mundo Online**
 - Evolución en cantidad de reseñas
 - Distribución de reseñas por canales
 - Top 10 de países por volumen de reseñas vs cobertura
 - Ranking IRO (índice de reputación Online)
 - Buenas prácticas para gestionar la reputación online
5. **Feedback Interno: Encuestas de satisfacción post estadía**
 - NPS
 - Calificación general del servicio
 - Ranking por áreas
 - Buenas prácticas para gestionar el feedback interno
6. **Análisis semántico:**
 - Representatividad en menciones positivas vs negativas por país
 - Beneficio al combinar Guest experience + análisis semántico
7. **Herramientas en tendencia con IA:**
 - Gestión de la reputación online
 - Gestión de incidencias/casos
8. **Conclusión:**

Durante el primer semestre de 2025, la industria hotelera en América Latina ha mantenido un ritmo dinámico, marcado por el crecimiento sostenido de la demanda, la inversión en infraestructura y una acelerada transformación digital. Factores como la integración de inteligencia artificial, la personalización de la experiencia del huésped y la profesionalización de la gestión operativa han influido directamente en la percepción de valor por parte de los viajeros y en la competitividad de los establecimientos.

Con el objetivo de comprender en profundidad el estado actual del **Guest Experience** en la región, este informe presenta un **estudio de benchmarking** basado en la información recolectada de las encuestas de satisfacción post estadía de aproximadamente **2000 hoteles**, que en conjunto suman **104.291 habitaciones**, se procesaron aproximadamente **475.471 encuestas de satisfacción** para el estudio del feedback interno. Además, para el análisis del feedback externo, se procesaron alrededor de **2.050.118 reseñas** provenientes de **12 plataformas de reservas en línea (OTAs)**, abarcando **19 países de América Latina**.

Este análisis permite obtener una visión precisa del desempeño hotelero en cuanto a satisfacción del huésped, consistencia del servicio y reputación digital. Se utilizan métricas clave como el **Net Promoter Score (NPS)**, **IRO**, Calificación General del servicio, Calificación de áreas específicas e índice semántico.

Como valor añadido, los datos han sido **segmentados por rangos de tamaño de propiedad (según número de habitaciones)** y por **categoría de estrellas**, lo que permite identificar diferencias estructurales y operativas entre tipos de hoteles y detectar patrones de comportamiento y satisfacción diferenciados. Para la clasificación por estrellas se tomó como referencia la información de Booking.com.

Además, se profundiza en el impacto de tecnologías emergentes, como aquellas ofrecidas por plataformas líderes que han facilitado la automatización de procesos, la centralización del feedback en tiempo real y la mejora continua de la experiencia del cliente a través de inteligencia artificial y análisis predictivo.

Este enfoque integral permite no solo evaluar el estado del sector, sino también ofrecer **recomendaciones prácticas y estrategias accionables** para que los equipos de operaciones, calidad y experiencia del huésped puedan elevar sus estándares de servicio y fortalecer su propuesta de valor en un entorno cada vez más competitivo.

02

Tendencias clave que han impactado la industria hotelera latinoamericana:



02

Tendencias clave que han impactado la industria hotelera latinoamericana:

Durante el primer semestre de 2025, el panorama hotelero en Latinoamérica se configuró como un terreno fértil para la transformación digital, la expansión de infraestructura y una creciente sofisticación en la gestión de la experiencia del huésped (Guest Experience)

Veamos cuáles han sido los hitos más importantes de este primer semestre de acuerdo a los diferentes medios de la industria:

1

Expansión continua del sector hotelero en la región

Latinoamérica muestra un fuerte crecimiento en nuevas construcciones: a finales del primer trimestre de 2025 se registraron 715 proyectos y 112 598 habitaciones en desarrollo, un incremento anual del 18 % en cantidad de proyectos y 11% en habitaciones. Se esperan en total 97 nuevas aperturas con 16 080 habitaciones para todo el año. [Fuente: Hotel News Resource](#)

2

Rendimiento robusto en RevPAR y demanda por eventos

Países como Brasil, Perú y Chile han liderado el crecimiento en RevPAR durante 2025, impulsados por fuertes ocupaciones y tarifas promedio elevadas. Eventos masivos como giras de artistas como Shakira y concerts en estadios contribuyeron significativamente a esta demanda [Fuente: Hospitality Net](#)

3

Alta inversión y posicionamiento estratégico de cadenas globales

Grandes marcas como Accor, IHG o Marriott siguen apostando por Latinoamérica, consolidándose mediante conversiones, nuevas aperturas y alianzas locales, incluso frente a volatilidad económica regional [Fuente: CoStar](#)

4

Tecnología como motor central del Guest Experience

Plataformas inteligentes, recogida de feedback y gestión eficiente de procesos internos se vuelven esenciales. Según estudios (e.g. Oracle-Skift), los hoteles destinan recursos crecientes a herramientas que impulsen personalización y automatización [Fuente: Skift](#)

03

Revolución de la IA en el mercado Latam

En 2025, la industria hotelera en Latinoamérica está viviendo una verdadera revolución impulsada por la inteligencia artificial (IA), que ya no es solo una tecnología emergente, sino un elemento clave para transformar la experiencia del huésped y optimizar operaciones.



03 Revolución de la IA en el mercado de Latam

1. Personalización y asistencia omnicanal

Plataformas como **myHotel** están usando IA para automatizar la gestión de encuestas On Site y post-estancia, analizar el sentimiento de los huéspedes, generar respuestas inteligentes en revisiones de múltiples OTAs, y transformar feedback negativo en soluciones concretas durante y después de la estadía.

2. Pricing dinámico y optimización comercial

Sistemas de revenue management basados en IA permiten ajustar tarifas en tiempo real, considerando demanda, eventos locales y comportamiento de la competencia. Esto ha generado aumentos de ingresos de entre 8 y 12 % en diversas propiedades [Fuente: Hotel Digital Transformer](#)

3. Eficiencia operativa detrás de escena

La IA también se integra en tareas invisibles para el huésped pero cruciales para operatividad. En LatAm, plataformas como Optii automatizan rutas y control de limpieza, mientras que otras herramientas optimizan el mantenimiento predictivo, programación de personal e inventario, reduciendo costos y mejorando servicio [Fuente: Travel2Latam](#)

4. El toque humano potenciado por datos

Lejos de reemplazar al personal, la IA está permitiendo que los equipos se enfoquen en interacciones de mayor valor. Según Gensler, la IA capacita a las marcas para ofrecer experiencias personalizadas como configuraciones de habitación, recomendaciones culturales o ajustes según preferencias conocidas [Gensler](#). Cadenas como Meliá también priorizan la hiper personalización gracias a IA y machine learning [Fuente: Cionet](#)

5. Retos y equilibrios en la aplicación de IA

En foros de la industria aparecen advertencias sobre la pérdida del “toque humano” y posibles fricciones generacionales. Algunos huéspedes prefieren interacciones cara a cara, mientras otros valoran la velocidad y conveniencia digital. La adopción exitosa depende del equilibrio entre automatización y presencia humana [Fuente: Reddit](#)

La IA ya no es una promesa, es una realidad consolidada en la hotelería de Latinoamérica. Desde la personalización del servicio y respuesta automatizada 24/7, hasta la optimización del revenue y eficiencia operativa interna, la inteligencia artificial redefine tanto la experiencia del huésped como la gestión del hotel. Pero el verdadero desafío reside en emplearla como un potenciador del servicio humano —no un sustituto—, para ofrecer experiencias memorables en esta nueva era del turismo inteligente.

04

Feedback Externo: Mundo Online



04

Benchmark de reseñas online

Primer semestre 2025

Durante los primeros seis meses de 2025, el análisis comparativo de reseñas online en América Latina revela el pulso real de la reputación digital de los hoteles frente a sus competidores directos. **Este estudio incluye datos consolidados de clientes y competidores**, capturados en las principales OTAs (Online Travel Agencies) como Booking.com, Expedia y TripAdvisor, y permite evaluar el desempeño relativo en términos de volumen y gestión de reseñas.

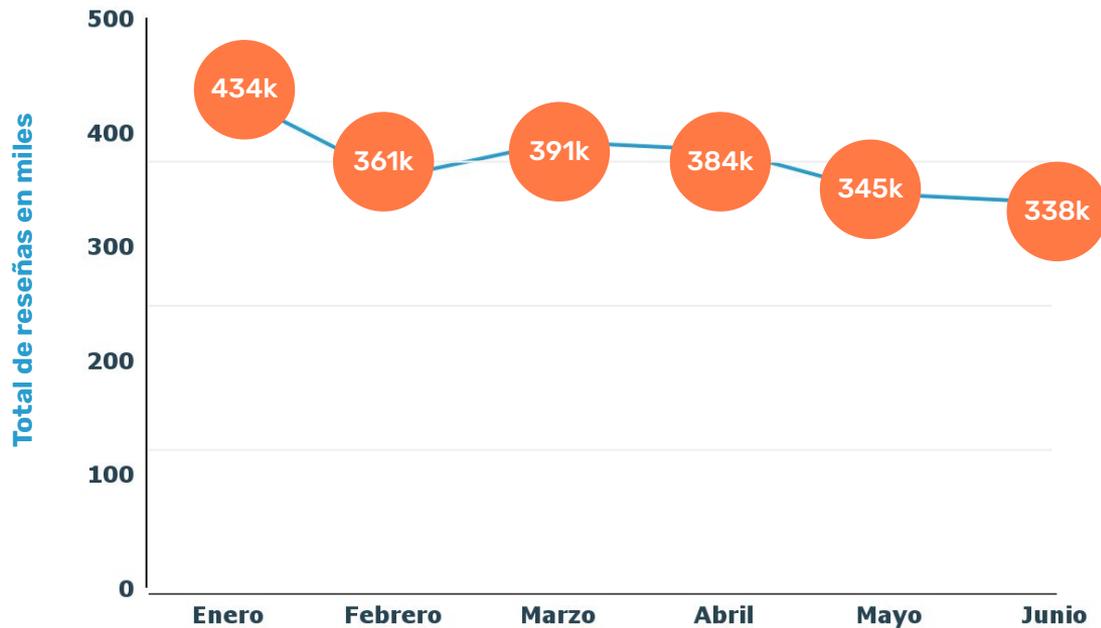
Este benchmark semestral ofrece una radiografía clara de la cobertura y respuesta online, identificando quiénes lideran en generación de reseñas y cómo manejan la interacción con los huéspedes en el entorno digital. Gracias al uso de inteligencia artificial, algunos hoteles ya responden reseñas en cuestión de segundos, lo que incrementa su ratio de cobertura y proyecta una imagen de agilidad y atención personalizada.

Al comparar el acumulado enero-junio, emergen patrones valiosos: temporadas de mayor actividad, plataformas con mayor impacto y brechas frente a competidores. **Estos insights son clave para priorizar acciones**, reforzar la presencia digital y orientar estrategias de guest experience que fortalezcan la reputación y la fidelidad del huésped en el segundo semestre del año.



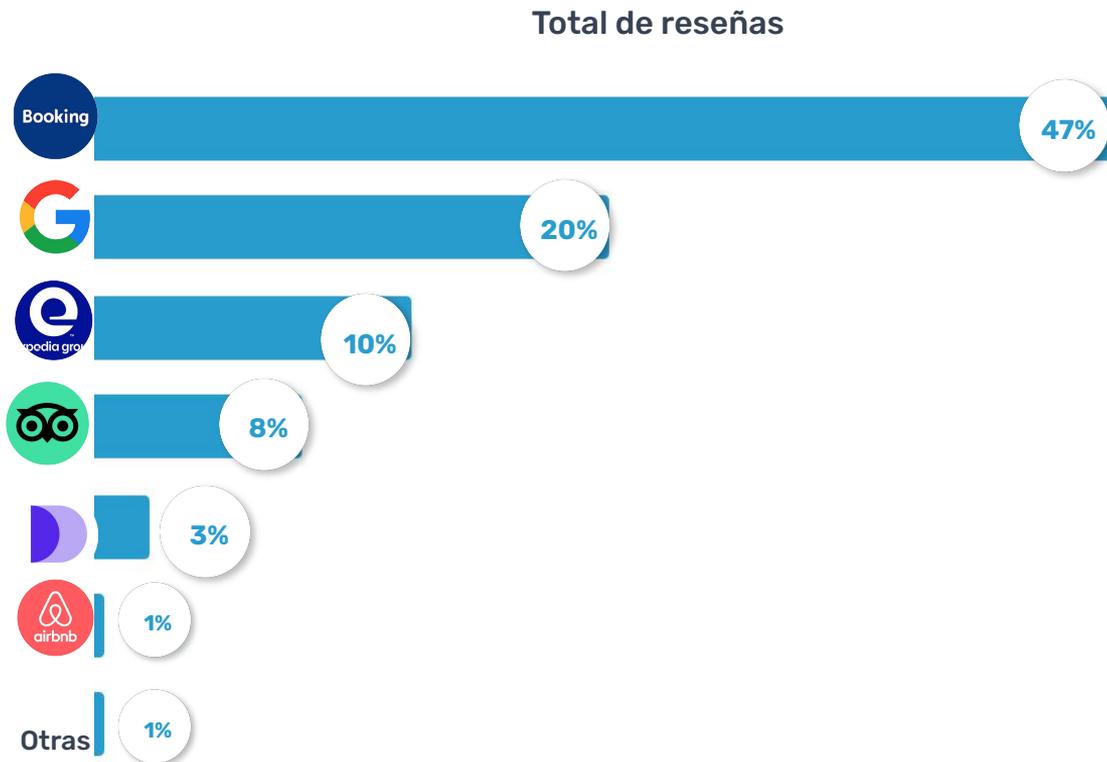
04

Evolución de cantidad de reseñas



04

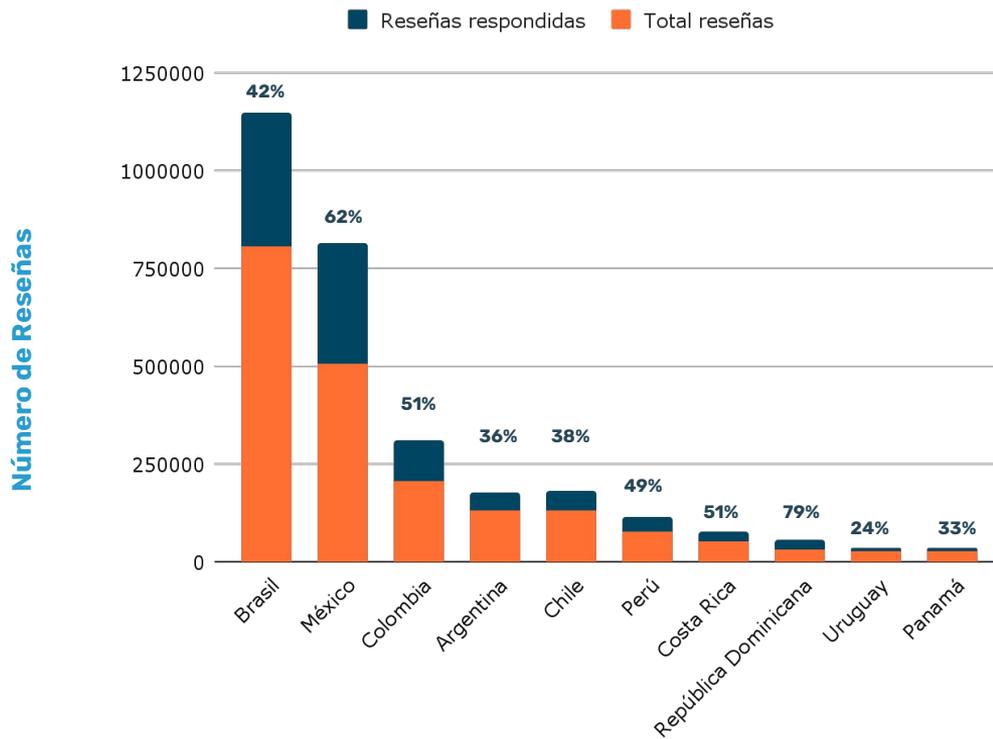
Distribución de reseñas por canales



04

Top 10 países con mayor volumen de reseñas online vs cobertura

Total de Reseñas y reseñas respondidas por país



04

IRO: El Índice de Reputación Online para Hoteles



El Índice de Reputación Online (IRO) es una métrica fundamental para el éxito de cualquier hotel en la era digital. Se compone de **tres dimensiones clave** que los hoteleros deben entender y gestionar para maximizar sus resultados:

1. La Cantidad de Reseñas:

Un número alto de reseñas genera confianza en los potenciales huéspedes, ya que indica que muchas personas han tenido experiencias en el hotel. Además, los algoritmos de plataformas como Google y las OTAs favorecen a los hoteles con más reseñas, lo que mejora la visibilidad en línea.

2. La Calificación de las Reseñas:

Las calificaciones altas no solo aumentan la confianza de los futuros huéspedes, sino que también tienen un impacto directo en la tasa de ocupación y en los ingresos. Los hoteles con mejores calificaciones suelen atraer más reservas, ya que los huéspedes están dispuestos a pagar más por una experiencia de calidad.

3. La Respuesta a las Reseñas (Cobertura):

Responder a las reseñas (tanto positivas como negativas) demuestra a los huéspedes que sus opiniones son valoradas y que el hotel está comprometido con la mejora continua. Una respuesta bien elaborada puede convertir una experiencia negativa en una oportunidad de fidelización.

Es crucial medir y comparar el IRO de tu hotel con el de la competencia. Entender estos tres factores te permitirá no solo potenciar los ingresos y consolidar tu posición en el mercado, sino también identificar áreas de mejora para aumentar la satisfacción del cliente y la visibilidad online.

[¿Quiere conocer tu IRO? Da click aquí](#)

04

IRO Promedio



04 | Top 20 hoteles con mejor IRO

1	Villa Raphael		Brasil
2	Monreale Resort Poços de Caldas		Brasil
3	Hotel Lomas del Volcán		Costa Rica
4	Arenal Manoa		Costa Rica
5	Costa del Sol Wyndham Arequipa		Perú
6	Hotel Lagoon		Colombia
7	Summerville Beach Resort		Brasil
8	The Click Clack Hotel Bogotá		Colombia
9	Gran Hotel Ciudad de México		México
10	Histórico Central Hotel		México
11	Costa Del Sol Wyndham Cusco		Perú
12	Hillary Nature Resort & Spa		Ecuador
13	Cullinan Hplus Premium		Brasil
14	Masaya Collection Cayena		Colombia
15	Pousada Victoria Villa		Brasil
16	Tauá Resort Caeté		Brasil
17	Masaya Medellin		Colombia
18	Hotel Villa Lobos		Brasil
19	Casa Andina Standard Machu Picchu		Perú
20	Costa del Sol Wyndham Lima City		Perú

04 | Top 20 cadenas con mejor IRO

1	The Click Clack Hotels		Colombia
2	Central Hoteles		México
3	Rede Tauá de Hotéis		Brasil
4	Rainha Hotéis		Brasil
5	Masaya Operations		Colombia
6	Costa del Sol		Perú
7	Habitel		Colombia
8	Hoteles Plaza El Bosque		Chile
9	Valiant Hoteles		México
10	Grupo Armação		Brasil
11	Safi Royal Luxury Hotels		México
12	Monreale Hotels		Brasil
13	Hplus		Brasil
14	Lummina Hotel		Brasil
15	Grupo BZ		Brasil
16	Monte Felice		Brasil
17	Hoteles Mesaluna		México
18	Huinid Hoteles		Argentina
19	Hoteles Dann Medellín		Colombia
20	The Somos Group		Colombia

04 | Buenas prácticas para mantener un IRO sobresaliente



1 Cuida tu calificación general (50 % del IRO)

- Eleva y estandariza la calidad del servicio en todos los puntos de contacto.
- Anticípate a necesidades y resuelve incidencias durante la estadía, antes de que lleguen a convertirse en una reseña.
- Usa el feedback de encuestas internas para prevenir bajas puntuaciones.

2 Maximiza tu cobertura de reseñas (30 % del IRO)

- Responde **todas** las reseñas, sin importar si son positivas, neutras o negativas.
- Utiliza herramientas con IA para contestar en segundos y mantener agilidad.
- Personaliza las respuestas, mostrando cercanía y profesionalismo.

3 Aumenta y mantiene el volumen de reseñas (20 % del IRO)

- Facilita canales para que el huésped deje su opinión (QR, email post check-out, app).
- Motiva de forma ética al huésped satisfecho a dejar una reseña.
- Monitorea tu volumen mensual y compáralo con competidores directos.

4 Conecta IRO con revenue

- Un IRO alto mejora la conversión en OTAs y reservas directas.
- Te permite sostener tarifas más competitivas y rentables.

5 Fomenta la mejora continua

- Analiza patrones en comentarios para identificar oportunidades de mejora.
- Comunica hallazgos y logros de reputación a todo el equipo para mantener el compromiso.

El IRO no es solo una métrica, es un **indicador estratégico de confianza** que impacta directamente en tu posicionamiento, tus ingresos y la lealtad del huésped. **¿Quieres conocer tu IRO? [Haz clic aquí](#)**

05

Feedback Interno:

Encuestas de satisfacción
post estada



05

Evolución del NPS en América Latina – Primer semestre 2025

En un entorno hotelero cada vez más competitivo, escuchar activamente a los clientes no es solo una buena práctica: es una estrategia clave para crecer y diferenciarse. En este contexto, el **Net Promoter Score (NPS)** sigue siendo uno de los indicadores más relevantes para medir la lealtad y satisfacción real de los huéspedes.

Para hallar el NPS, los huéspedes respondieron una pregunta esencial en las encuestas internas de satisfacción:

¿Qué tan probable es recomendar el hotel a amigos y familiares?

- Detectar brechas en la experiencia que pueden corregirse.
- Enfocar esfuerzos de fidelización donde más impacto tendrán.

A través de esta única pregunta y una metodología simple, el NPS permite detectar no solo el nivel de satisfacción, sino también oportunidades claras de mejora y fidelización.

Clasificación:



Promotores (9-10): Clientes entusiastas que impulsan el crecimiento.



Pasivos (7-8): Clientes satisfechos, pero susceptibles de cambiar.



Detractores (0-6): Clientes insatisfechos que podrían afectar tu reputación.

El resultado se calcula restando el % de Detractores al % de Promotores.

En myHotel, analizamos el NPS a nivel regional y país para ofrecerte una radiografía clara de cómo se siente el huésped latinoamericano en 2025. Esta información es clave para:

- Compararte con promedios regionales y del mercado local.
- Detectar brechas en la experiencia que pueden corregirse.
- Enfocar esfuerzos de fidelización donde más impacto tendrán.

05

NPS Promedio



05 | Top 10 hoteles con mejor NPS por categoría de habitaciones

Habitaciones 1-50

1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
3	Hotel Museo Cayara		Bolivia
4	Patagonia Camp		Chile
5	Explora Valle Sagrado		Perú
6	Nayara Tented Camp		Costa Rica
7	Juma Amazon Lodge		Brasil
8	Pousada dos Tangarás		Brasil
9	Nayara Gardens		Costa Rica
10	Nayara Springs		Costa Rica

Habitaciones 51-100

1	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
2	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
3	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
4	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
5	Casa Andina Premium Valle Sagrado		Perú
6	Hotel Everest		México
7	Hotel Monte Felice Bosque		Brasil
8	Las Hayas Ushuaia Resort		Argentina
9	Suites Camino Real		Bolivia
10	Ixchel Beach Hotel		México

05 | Top 10 hoteles con mejor NPS por categoría de habitaciones

Habitaciones
101-150

1	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
2	Extended Suites Coatzacoalcos Forum		México
3	Extended Suites Mexicali Catawiña		México
4	Extended Suites Chihuahua La Juventud		México
5	Porta Hotel Antigua		Guatemala
6	Extended Suites Juárez Consulado		México
7	Hotel Fray Select		México
8	Casa Andina Select Chiclayo		Perú
9	Nk Hotel Nekie Tepic		México
10	Aranwa Sacred Valley Hotel and Wellness		Perú

Habitaciones
+ 151

1	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
2	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana
3	Mesaluna Short & Long Stay		México
4	Decameron San Luis		Colombia
5	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
6	Laila Hotel		México
7	Decameron Barú		Colombia
8	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
9	Cullinan Hplus Premium		Brasil
10	Royal Decameron Punta Sal		Perú

05 Top 10 hoteles con mejor NPS por categoría de estrellas

5 estrellas
★
★
★
★
★

1	Explora Valle Sagrado		Perú
2	Nayara Tented Camp		Costa Rica
3	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana
4	Nayara Springs		Costa Rica
5	Nayara Gardens		Costa Rica
6	Casa Andina Premium Valle Sagrado		Perú
7	Tawa Refugio del Puelo		Chile
8	Las Hayas Ushuaia Resort		Argentina
9	Suites Camino Real		Bolivia
10	Ixchel Beach Hotel		México

05 | Top 10 hoteles con mejor NPS por categoría de estrellas

4 estrellas



1	Patagonia Camp		Chile
2	Juma Amazon Lodge		Brasil
3	Mesaluna Short & Long Stay		México
4	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
5	Entre Cielos Wine & Wellness Hotel		Argentina
6	Hotel Everest		México
7	InHouse Culiacan		México
8	Hotel Clipperton		México
9	Decameron Decalodge Ticuna		Colombia
10	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador

3 estrellas



1	Hotel Monte Felice Centro		Brasil
2	Amazonia Jungle Hotel		Brasil
3	Decameron San Luis		Colombia
4	Amérian Carlos Paz		Argentina
5	Hotel Opuka		Brasil
6	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
7	Casa Andina Standard Cusco Plaza		Perú
8	Hotel Frutillar		Chile
9	InHouse Select Hacienda Tres Ríos		México
10	Tierra Viva Miraflores Larco		Perú

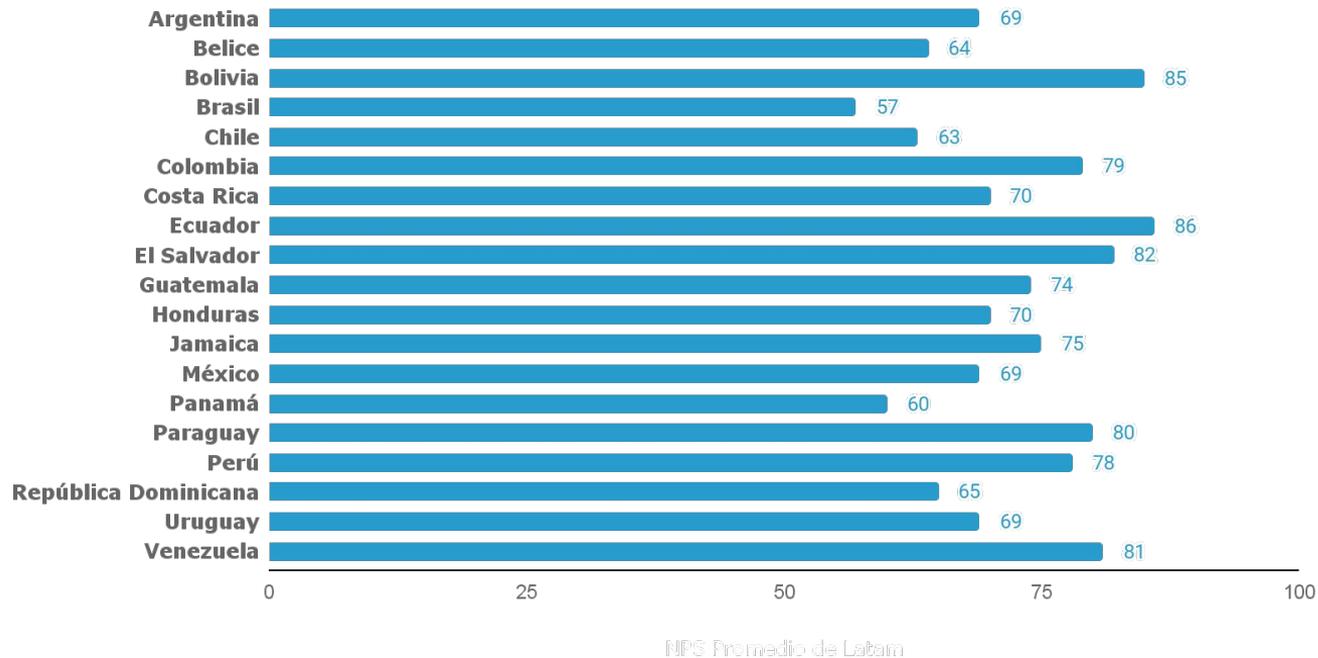
05 | Top 20 de Cadenas con mejor NPS

1	Colsubsidio		Colombia	11	Rainforest Expeditions		Perú
2	Nayara Hotels		Costa Rica	12	Central Hoteles		México
3	Monte Felice		Brasil	13	Juma Hotéis		Brasil
4	Hoteles Mesaluna		México	14	Tierra Viva Hoteles		Perú
5	Hoteles Fray		México	15	Extended Suites		México
6	Grupo BZ		Brasil	16	Porta Hotels		Guatemala
7	Tremun Hoteles		Argentina	17	Aranwa Hotels		Perú
8	OCanto		Brasil	18	Sites Group		Colombia
9	Camino Real		Bolivia	19	Epic Hoteles		Argentina
10	Explora		Chile	20	Habitel		Colombia

05

Promedio de NPS en América Latina

NPS Promedio en América Latina



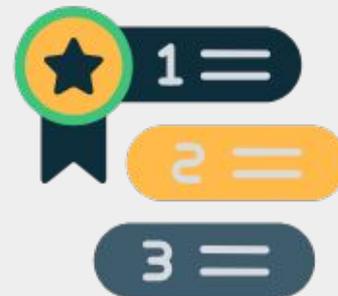
05

Ranking por calificación General del servicio

La evaluación continua del desempeño hotelero es clave para impulsar la mejora constante en todas las áreas de servicio. Desde la atención al cliente hasta la eficiencia operativa y la calidad de las instalaciones, cada interacción cuenta en la experiencia del huésped.

En este informe semestral, presentamos el **ranking de hoteles mejor calificados en América Latina durante la primera mitad de 2025**, con base en la calificación general: una métrica integral que permite identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y fomentar la excelencia operativa.

Este ranking destaca a aquellos hoteles que han logrado altos niveles de satisfacción en su experiencia general del servicio, reflejo de su compromiso con la calidad y la mejora continua. Al visibilizar estos resultados, no solo reconocemos su desempeño, sino que también ofrecemos una guía confiable para viajeros que buscan experiencias memorables en la región.



05

Calificación General Promedio



Habitaciones 1-50

1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
3	Casa Andina Standard Cusco Plaza		Perú
4	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
5	Casa Andina Premium Arequipa		Perú
6	Mine Hotel Boutique		Argentina
7	Patagonia Camp		Chile
8	Casa Andina Standard Cusco Catedral		Perú
9	Villa Raphael		Brasil
10	Nayara Springs		Costa Rica

Habitaciones 51-100

1	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
2	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
3	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
4	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
5	Ixchel Beach Hotel		México
6	Casa Andina Premium Cusco		Perú
7	Casa Andina Premium Valle Sagrado		Perú
8	Casa Andina Standard Machu Picchu		Perú
9	Hotel Mesaluna Ciudad Juárez		México
10	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina

Top 10 hoteles con mejor Calificación general por categoría de habitaciones

Habitaciones 101-150

1	Extended Suites Coatzacoalcos Forum		México
2	Casa Andina Select Chiclayo		Perú
3	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
4	Extended Suites Mexicali Cataviña		México
5	Extended Suites Chihuahua La Juventud		México
6	Porta Hotel Antigua		Guatemala
7	Casa Andina Select Tacna		Perú
8	Extended Suites Juárez Consulado		México
9	Casa Andina Standard Arequipa		Perú
10	Hotel Fray Select		México

Habitaciones + 151

1	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
2	Mesaluna Short & Long Stay		México
3	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
4	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana
5	Hotel Capilla del Mar		Colombia
6	Casa Andina Premium San Isidro		Perú
7	Amérian Hotel Casino Carlos V		Argentina
8	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
9	Hotel Habel Select		Colombia
10	Decameron Barú		Colombia

05

Top 10 hoteles con mejor Calificación General por categoría de estrellas

5 estrellas



1	Ixchel Beach Hotel		México
2	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana
3	Casa Andina Premium Cusco		Perú
4	Casa Andina Premium Arequipa		Perú
5	Casa Andina Premium Valle Sagrado		Perú
6	Hotel Capilla del Mar		Colombia
7	Nayara Springs		Costa Rica
8	Tawa Refugio del Puelo		Chile
9	Nayara Gardens		Costa Rica
10	Casa Andina Premium San Isidro		Perú

4 estrellas



1	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
2	Mesaluna Short & Long Stay		México
3	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
4	Mine Hotel Boutique		Argentina
5	Patagonia Camp		Chile
6	Hotel Mesaluna Ciudad Juárez		México
7	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
8	Hacienda El Santuario San Miguel de Allende		México
9	Casa Andina Select Chiclayo		Perú
10	Casa Andina Select Moquegua		Perú

3 estrellas



1	Casa Andina Standard Cusco Plaza		Perú
2	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
3	Casa Andina Standard Machu Picchu		Perú
4	Casa Andina Standard Cusco Catedral		Perú
5	Casa Andina Standard Miraflores Benavides		Perú
6	Centro by Casa Andina Miraflores		Perú
7	Casa Andina Standard Puno		Perú
8	Hotel Frutillar		Chile
9	Hotel Habitel Select		Colombia
10	Casa Andina Standard Trujillo Plaza		Perú

05

Ranking por áreas en América Latina

La excelencia hotelera no es el resultado de un solo factor, sino del rendimiento coordinado de múltiples áreas dentro del hotel. En este benchmark del primer semestre de 2025, hemos analizado cuidadosamente las evaluaciones de los huéspedes para identificar a los hoteles con el mejor desempeño en departamentos clave como recepción, housekeeping, alimentos y bebidas, mantenimiento, y más.

Este ranking por áreas reconoce a aquellos establecimientos que han logrado destacarse de manera sobresaliente en aspectos específicos del servicio, superando expectativas y generando altos niveles de satisfacción.

Con este análisis buscamos brindar una visión más precisa y profunda del rendimiento hotelero en América Latina. Esta información no solo permite a los hoteles identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora, sino que también sirve como referencia valiosa para viajeros en busca de experiencias excepcionales y consistentes en cada etapa de su estancia.

Los líderes por área ya están aquí...



05

Calificación promedio de las principales áreas

(Evaluación en una escala de 1 a 5)



1	Recepción	4,60
2	Personal	4,57
3	Reservas	4,54
4	Housekeeping	4,53
5	Áreas Públicas	4,51
6	Mantenimiento	4,44
7	Alimentos y Bebidas	4,43
8	Habitaciones	4,37
9	Sostenibilidad	4,37
10	Entretenimiento	4,35
11	Infraestructura	4,30
12	Tecnología	4,25
13	Relación Precio / Calidad	4,22

05

Ranking por áreas en América Latina

Recepción 

1	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colombia
2	Pousada Trijunção		Brasil
3	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
4	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
5	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
6	Pousada Vila do Coral		Brasil
7	Mine Hotel Boutique		Argentina
8	Casa Andina Premium Valle Sagrado		Perú
9	El Faro Boutique Hotel & Spa by DON		Argentina
10	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana

05 | Ranking por áreas en América Latina

Personal



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	La Gloria Mesón		México
3	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
4	Pousada Vila do Coral		Brasil
5	Hotel Vila do Farol		Brasil
6	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
7	Mesaluna Short & Long Stay		México
8	Florblanca Resort		Costa Rica
9	Casa Andina Premium Arequipa		Perú
10	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia

Reservas



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
3	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
4	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
5	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
7	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
8	Hotel Vila do Farol		Brasil
9	Own Montevideo		Uruguay
10	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana

05 | Ranking por áreas en América Latina



05 | Ranking por áreas en América Latina

Áreas Públicas



1	Los Acebos Ushuaia Hotel		Argentina
2	Hotel Lagoon		Colombia
3	Le Reve Hotel		Chile
4	Hotel Capilla del Mar		Colombia
5	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
6	Gran Hotel Panamericano		Argentina
7	Desire Riviera Maya Resort		México
8	Porta Hotel Antigua		Guatemala
9	Las Hayas Ushuaia Resort		Argentina
10	Río Perdido		Costa Rica

Entretención



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
3	Hotel Las Torres Patagonia		Chile
4	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
5	Nayara Tented Camp		Costa Rica
6	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
7	Hotel El Alcaraván Colsubsidio		Colombia
8	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
9	Nayara Springs		Costa Rica
10	The Grand Hotel Punta del Este		Uruguay

05 | Ranking por áreas en América Latina

Tecnología



1	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colombia
2	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
3	Arawi Miraflores Prime		Perú
4	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
5	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Perú
6	Bogotá Plaza Hotel		Colombia
7	Extended Suites Mexicali Cataviña		México
8	Mine Hotel Boutique		Argentina
9	Casa Andina Standard Cusco Catedral		Perú
10	Pousada Trijunção		Brasil

Alimentos y Bebidas



1	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
2	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
3	Playa Cativo Eco Luxury Lodge		Costa Rica
4	La Gloria Mesón		México
5	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
7	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
8	Hotel Frutillar		Chile
9	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
10	Casa Andina Premium Cusco		Perú

05 | Ranking por áreas en América Latina

Relación Precio / Calidad



1	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
2	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
3	Mesaluna Short & Long Stay		México
4	Extended Suites Coatzacoalcos Forum		México
5	Extended Suites Mexicali Cataviña		México
6	Ruta 1 Lares		Perú
7	Extended Suites Juárez Consulado		México
8	Extended Suites Chihuahua La Juventud		México
9	Parque San José		Chile
10	Hotel Mesaluna Ciudad Juárez		México

Infraestructura



1	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
2	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
3	Macanao Lodge by LD' Hoteles		Venezuela
4	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
5	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
7	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
8	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
9	Laguna by LD' Hoteles		Venezuela
10	Amérian Hotel Casino Carlos V		Argentina

05 | Ranking por áreas en América Latina

Habitaciones



1	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colombia
2	Nayara Tented Camp		Costa Rica
3	Hotel El Alcaraván Colsubsidio		Colombia
4	Los Pinos Resort & Spa Termal		Argentina
5	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
7	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
8	Nayara Gardens		Costa Rica
9	Hacienda El Santuario San Miguel de Allende		México
10	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador

Sostenibilidad



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colombia
2	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colombia
3	Hotel Colonial Colsubsidio		Colombia
4	Hotel Bosques Colsubsidio		Colombia
5	Hotel Peñalisa Colsubsidio		Colombia
6	Hotel Lanceros Colsubsidio		Colombia
7	Royal Decameron Punta Centinela		Ecuador
8	Playa Cativo Eco Luxury Lodge		Costa Rica
9	Hotel AWA Puerto Varas		Chile
10	Tawa Refugio del Puelo		Chile

05

Buenas prácticas para gestionar el feedback interno

Las encuestas de satisfacción post estadia son una herramienta clave para entender la percepción real del huésped. Pero más allá de recopilar datos, lo que marca la diferencia en un hotel es la forma en que se **gestiona ese feedback internamente**.

La gestión efectiva del feedback no solo resuelve problemas, sino que **construye reputación, fideliza huéspedes y mejora el clima interno**. En un contexto cada vez más competitivo, saber escuchar y actuar se convierte en una ventaja estratégica para cualquier hotel.

A continuación, compartimos algunas buenas prácticas para convertir las opiniones en acciones efectivas...

1

Centralizar y clasificar la información

Es fundamental contar con un sistema que centralice todas las respuestas. Clasificar el feedback por áreas (recepción, housekeeping, Alimentos y bebidas, etc.) permite detectar patrones y enfocar la mejora donde realmente se necesita.

2

Compartir hallazgos con los equipos involucrados

El feedback debe llegar directamente a los equipos operativos. Involucrar a cada departamento en el análisis genera compromiso y fomenta una cultura de mejora continua. Además, es clave hacerlo de forma constructiva, destacando también los logros.

3

Establecer rutinas de revisión

No basta con mirar los resultados una vez al mes. Establecer **revisiones semanales o quincenales** ayuda a actuar a tiempo ante desviaciones o quejas recurrentes. La rapidez de respuesta es parte de la experiencia del huésped, incluso cuando ya se ha ido.

4

Traducir el feedback en planes de acción

Cada hallazgo relevante debe derivar en una acción concreta: una mejora operativa, una capacitación específica, o un ajuste en los procesos. Lo importante es **cerrar el ciclo** entre lo que el huésped comenta y lo que el hotel hace al respecto.

5

Medir el impacto de las mejoras

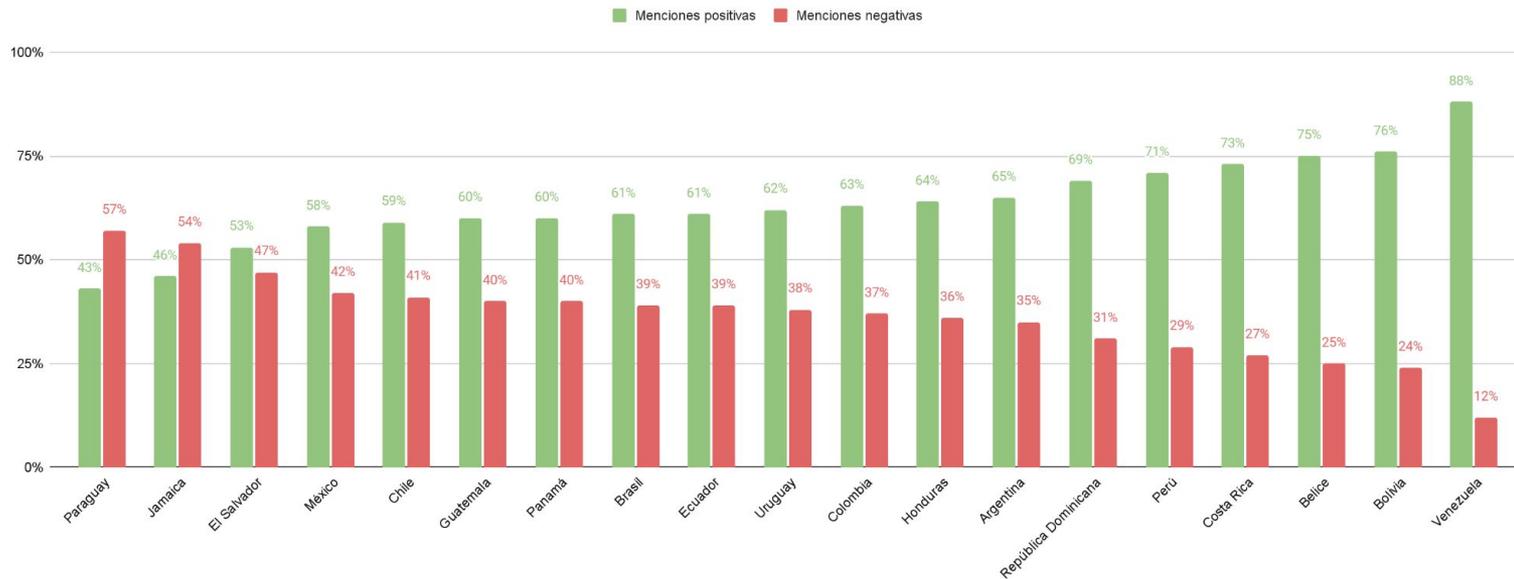
Implementar un cambio no es suficiente; es clave monitorear si realmente mejoró la percepción del huésped en ese punto específico. Esto consolida un enfoque de mejora continua basado en datos.

06

Análisis Semántico con IA



06 Representatividad en menciones positivas vs negativas por país



06

Beneficio de combinar Guest Experience + Análisis Semántico

En la hotelería latinoamericana, el análisis semántico es hoy un arma estratégica para la gestión del guest experience, porque va más allá de la métrica superficial, ya que entra en el “por qué” y el “cómo” del sentir del huésped.

En mercados tan competitivos —donde un viajero puede elegir entre cientos de opciones en OTA’s y redes sociales— entender el matiz emocional y el contexto cultural del lenguaje del cliente es clave para diferenciarse.



¿Qué hacer con las menciones Positivas? → Amplificar

- Reforzar atributos más elogiados en marketing y operaciones.
- Reconocer al equipo y replicar buenas prácticas.
- Convertir en fidelización y reseñas adicionales.



¿Qué hacer con las menciones Negativas? → Resolver

- Responder con empatía y personalización, usando su mismo lenguaje.
- Priorizar problemas críticos y sistémicos.
- Cerrar el ciclo: corregir, comunicar y medir mejoras.

Beneficio: Reputación sólida, mayor ADR y lealtad del huésped.

07

Herramientas en tendencia con Inteligencia Artificial



07

Desk:**La nueva forma de gestionar incidencias con impacto directo en la experiencia del huésped**

Incorporar el sistema de gestión interna de casos **Desk** no es solo un avance tecnológico: es un paso estratégico para elevar la calidad y la experiencia del huésped a un nuevo estándar. Con inteligencia artificial y procesos automatizados, Desk convierte la gestión de incidencias de un modelo reactivo y disperso a uno **proactivo, ágil y perfectamente orquestado**, donde cada detalle suma a la percepción de excelencia.

Este módulo redefine la operación hotelera gracias a cuatro pilares clave:

**Registro inteligente y sin fricciones**

Desk genera tickets completos con todos los datos necesarios: tipo de incidencia, área, urgencia y contexto. Sin duplicar tareas ni depender de procesos manuales, la atención empieza de inmediato.

**Priorización y asignación automática**

La IA clasifica cada caso por nivel de urgencia y lo dirige al equipo encargado, así, se evita pérdida de tiempo y se garantiza que la persona correcta actúe cuanto antes y/o delegue responsabilidades..

**Aprendizaje continuo y soluciones predictivas**

El sistema analiza casos anteriores para ofrecer antecedentes y recomendaciones antes de intervenir. Esto acorta tiempos de resolución y disminuye la repetición de problemas.

**Cierre con valor agregado**

Al finalizar, Desk genera un reporte claro con lo ocurrido, cómo se resolvió, quién participó y en cuánto tiempo. Una herramienta perfecta para medir, aprender y optimizar la operación.

En un proyecto sólido de **Guest Experience** y **calidad**, esta tecnología no es opcional: es la pieza que alinea a todo el equipo para ofrecer un servicio impecable.

Desk

Gestor de Casos

Digitaliza las incidencias y solución de problemas de tu hotel con Desk.

- ✓ Etiqueta encargados y ¡Asigna casos!
- ✓ Haz seguimiento de todas tus incidencias
- ✓ Usa I.A. para detectar incidencias y resolver.
- ✓ Mayor visibilidad operativa en un solo lugar.

¿Quieres conocer más? Da click aquí

1

Creación de Casos

- ✓ Check In
- ✓ Encuestas de Satisfacción
- ✓ Reseñas en OTAs
- ✓ Externas al huésped

2

Gestión/Evolución del Caso en su plataforma

El caso se asigna a las personas responsables de gestionarlo, se marca con prioridad alta, media o baja, y se establecen plazos de resolución.

3

Cierre del Caso

Una vez resuelto, el caso se notifica con un "ok" en la plataforma. Visualiza el historial de todos los casos pendientes y cerrados de tu propiedad.

07

Gestión de la Reputación Online con IA:

Responder en segundos, liderar siempre.



En el entorno digital actual, cada reseña online es una oportunidad para reforzar —o perder— la confianza del huésped. Con herramientas que integran en un solo lugar todo el feedback que está circulando en la Web, esa gestión deja de ser lenta y fragmentada para convertirse en un proceso **instantáneo, centralizado y estratégicamente diseñado para destacar.**

Hoy en día, gracias a la **IA incorporada**, el sistema permite **responder comentarios en cuestión de segundos con un solo clic**, manteniendo coherencia con el tono y la voz de la marca. Esto no sólo acelera la interacción con el huésped, sino que también impulsa de forma inmediata los **indicadores de cobertura**, logrando tasas de respuesta más altas y tiempos de reacción sobresalientes.

Además, este tipo de herramientas permite:

- ✓ **Monitorear en tiempo real todas las reseñas** en las principales plataformas desde un solo panel.
- ✓ **Clasificar y priorizar menciones** por tono, urgencia y área involucrada.
- ✓ **Detectar tendencias y oportunidades** para mejorar la experiencia del huésped antes de que un problema escale.
- ✓ **Medir el impacto** de cada respuesta en la percepción y la reputación del hotel.
- ✓ **Comparación:** Buscar ir un paso más adelante de su set competitivo.

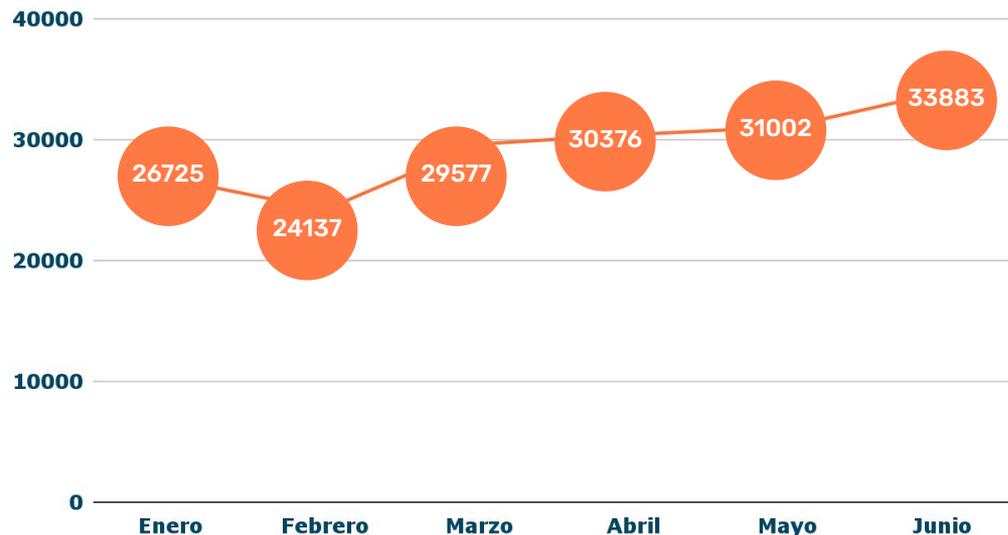
Smart Replies

Con las **Smart Replies**, la inteligencia artificial de myHotel te ayuda a redactar respuestas automáticas adaptadas al idioma y sentimiento del huésped, desde un solo lugar.

- ✓ Responde reseñas automáticamente con I.A.
- ✓ Adapta las respuestas al idioma del huésped.
- ✓ Ahorra tiempo en la gestión de comentarios.
- ✓ Detecta el sentimiento en cada reseña.

[¿Quieres conocer más? Da click aquí](#)

Reseñas respondidas con Smart Replies (IA)



08 | CONCLUSIÓN

La industria hotelera en Latinoamérica ha entrado, sin retorno, en una nueva era: la era de la **tecnología como aliada estratégica**, no solo como herramienta de soporte. Lo que antes era una opción, hoy es una necesidad urgente y competitiva.

A lo largo de este primer semestre de 2025, el avance de la **inteligencia artificial**, la automatización de procesos, la integración de plataformas y el uso estratégico de los datos han dejado en claro que **la digitalización ya no es una ventaja, sino el punto de partida** para quienes aspiran a liderar en experiencia del huésped, eficiencia operativa y reputación online.

Este benchmark evidencia que los hoteles que han abrazado esta transformación —implementando soluciones inteligentes, capturando feedback en tiempo real, gestionando casos de manera automatizada y tomando decisiones basadas en datos— son los que hoy marcan el ritmo de la industria. No solo están superando expectativas, están **redefiniendo el estándar**.

Ya no estamos en tiempos en los que se pueda ignorar la tecnología. Estamos en un momento donde cada sistema, cada dato y cada automatización bien implementada puede representar la diferencia entre una estancia buena y una memorable. **La IA y la innovación no reemplazan el toque humano, lo potencian.**

El futuro de la hotelería en Latinoamérica no será solo más digital, será más inteligente, más conectado, más humano... gracias a la tecnología.



Ana Milena Londoño

Head of Customer Success

ana@myhotel.cl

El software de Guest Experience más grande América Latina

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



Encuestas de
Satisfacción
+IA



Reputación Online
(Reseñas y OTAs)
+IA



Gestión Interna
de Casos
+IA

¿Quieres gestionar la
experiencia de tus
huéspedes?

[Contáctanos](#)

myHotel
¡Gracias!