

myHotel

**BENCHMARK  
DA HOTELARIA  
na AMÉRICA LATINA  
1º Semestre 2025**



# Índice

- 1. Introdução**
- 2. Principais tendências que impactam a indústria hoteleira na América Latina**
- 3. Revolução da IA no setor**
- 4. Feedback Externo: Mundo Online**
  - Evolução no número de avaliações
  - Distribuição de avaliações por canais
  - Os 10 principais países por volume de avaliações vs. cobertura
  - Ranking IRO (Índice de Reputação Online)
  - Melhores práticas para gerenciar a reputação online
- 5. Feedback interno: Pesquisas de satisfação pós-estadia**
  - NPS
  - Avaliação geral do serviço
  - Classificação por áreas
  - Melhores práticas para gerenciar feedback interno
- 6. Análise semântica:**
  - Representatividade em menções positivas vs. negativas por país
  - Benefícios da combinação da Experiência do Hóspede + Análise Semântica
- 7. Ferramentas de IA em alta:**
  - Gestão de reputação online
  - Gestão de Incidentes/Casos
- 8. Conclusão:**

Durante o primeiro semestre de 2025, o setor hoteleiro na América Latina manteve um ritmo dinâmico, marcado pelo crescimento sustentado da demanda, investimentos em infraestrutura e uma transformação digital acelerada. Fatores como a integração da inteligência artificial, a personalização da experiência do hóspede e a profissionalização da gestão operacional influenciaram diretamente a percepção de valor dos viajantes e a competitividade desses estabelecimentos.

Com o objetivo de compreender em profundidade o estado atual de **Guest Experience** na região, este informe apresenta um **estudo de benchmarking** baseado em informação coletada das pesquisas de satisfação pós-hospedagem de aproximadamente **2000 hotéis**, que juntos somam **104.291 apartamentos**. Foram analisadas aproximadamente 475.471 **pesquisas de satisfação** para o estudo de feedback interno. Para a análise de feedback externo foram analisadas cerca de **2.050.118 comentários** provenientes de **12 plataformas de reservas online (OTAs)**, considerando **19 países de América Latina**.

Esta análise fornece uma visão precisa do desempenho do hotel em termos de satisfação do hóspede, consistência do serviço e reputação digital. As principais métricas incluem **Net Promoter Score (NPS)**, ROI, Classificação Geral do Serviço, Classificação por Área Específica e Índice Semântico.

Como valor agregado, os dados foram **segmentados por tamanho da propriedade (número de quartos) e classificação por estrelas**, permitindo a identificação de diferenças estruturais e operacionais entre os tipos de hotel e a detecção de padrões distintos de comportamento e satisfação. Dados da Booking.com foram utilizados como referência para a classificação por estrelas.

Além disso, se aps, 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.

Essa abordagem abrangente não apenas avalia o estado do setor, mas também oferece **recomendações práticas e estratégias** acionáveis para que as equipes de operações, qualidade e experiência do hóspede possam elevar seus padrões de serviço e fortalecer sua proposta de valor em um ambiente cada vez mais competitivo.

02

# Principais tendências que impactaram o setor hoteleiro Latam



## 02

## Principais tendências que impactaram o setor hoteleiro Latam

Durante o primeiro semestre de 2025, o cenário hoteleiro latino-americano emergiu como um terreno fértil para a transformação digital, expansão da infraestrutura e crescente sofisticação na gestão da experiência do hóspede.

Vamos dar uma olhada nos marcos mais importantes deste primeiro semestre do ano, de acordo com diversos veículos de comunicação do setor:

1

### A expansão contínua do setor hoteleiro

América Latina demonstra forte crescimento em novas construções: ao final do primeiro trimestre de 2025, 715 projetos e 112.598 quartos estavam registrados em desenvolvimento, um aumento de 18% no número de projetos e de 11% no número de quartos em relação ao ano anterior. São esperadas 97 novas inaugurações, com 16.080 quartos, para todo o ano. [Fonte: Hotel News Resource](#)

2

**Desempenho robusto do RevPAR e demanda por eventos.** Países como Brasil, Peru e Chile lideraram o crescimento do RevPAR até 2025, impulsionados por altas taxas de ocupação e tarifas médias elevadas. Eventos de grande porte, como turnês de artistas como Shakira e shows em estádios, contribuíram significativamente para essa demanda. [Fonte: Hospitality Net](#)

3

### Alta inversión y posicionamiento estratégico de cadenas globales

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

4

### A tecnologia como motor central da experiência do hóspede.

Plataformas inteligentes, coleta de feedback e gestão eficiente de processos internos estão se tornando essenciais. De acordo com estudos (como o da Oracle-Skift), os hotéis estão alocando cada vez mais recursos para ferramentas que impulsionam a personalização e a automação. [Fonte: Skift](#)

## 03

# Revolução da IA no mercado Latam

Até 2025, o setor hoteleiro na América Latina passará por uma verdadeira revolução impulsionada pela inteligência artificial (IA), que não é mais apenas uma tecnologia emergente, mas um elemento-chave na transformação da experiência do hóspede e na otimização das operações.



## 03 Revolução da IA no Mercado Latino-Americano

### 1. Personalização e suporte omnicanal

Plataformas como a myHotel estão usando IA para automatizar o gerenciamento de pesquisas no local e após a estadia, analisar o sentimento dos hóspedes, gerar respostas inteligentes para avaliações de várias OTAs e transformar feedback negativo em soluções concretas durante e após a estadia.

### 2. Pricing dinâmico y optimización comercial

Sistemas de gestão de receitas baseados em IA permitem ajustes de tarifas em tempo real, levando em consideração a demanda, eventos locais e o comportamento da concorrência. Isso gerou aumentos de receita entre 8% e 12% em diversas propriedades. [Fonte: Hotel Digital Transformer.](#)

### 3. Eficiência operacional nos bastidores

A IA também está sendo integrada a tarefas invisíveis para os hóspedes, mas cruciais para as operações. Na América Latina, plataformas como a Optii automatizam rotas e controles de limpeza, enquanto outras ferramentas otimizam a manutenção preditiva, o agendamento de funcionários e o estoque, reduzindo custos e aprimorando os serviços. [Fonte: Travel2Latam.](#)

### 4. O toque humano impulsionado por dados

Longe de substituir funcionários, a IA está permitindo que as equipes se concentrem em interações de maior valor. De acordo com Gensler, a IA capacita as marcas a oferecer experiências personalizadas, como configurações de quartos, recomendações culturais ou ajustes com base em preferências conhecidas. Redes como a Meliá também estão priorizando a hiperpersonalização graças à IA e ao aprendizado de máquina. [Fonte: Cionet.](#)

### 5. Desafios e compensações na aplicação da IA

Alertas sobre a perda do "toque humano" e potenciais atritos geracionais aparecem em fóruns do setor. Alguns convidados preferem interações presenciais, enquanto outros valorizam a velocidade e a conveniência digitais. A adoção bem-sucedida depende do equilíbrio entre automação e presença humana. [Fonte: Reddit.](#)

A IA não é mais uma promessa; é uma realidade consolidada na hotelaria latino-americana. Do atendimento personalizado e respostas automatizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana, à otimização de receitas e eficiência operacional interna, a inteligência artificial está redefinindo tanto a experiência do hóspede quanto a gestão hoteleira. Mas o verdadeiro desafio está em usá-la como um potencializador do atendimento humano — e não como um substituto — para proporcionar experiências memoráveis nesta nova era do turismo inteligente.

04

# Feedback Externo: Mundo Online



## 04

## Benchmark de Avaliação Online – Primeiro Semestre de 2025

Durante o primeiro semestre de 2025, a análise comparativa de avaliações online na América Latina revela o verdadeiro pulso da reputação digital dos hotéis em comparação com seus concorrentes diretos. Este estudo inclui dados consolidados de clientes e concorrentes coletados pelas principais OTAs (Agências de Viagens Online), como Booking.com, Expedia e TripAdvisor, e permite uma avaliação do desempenho relativo em termos de volume e gerenciamento de avaliações. Este benchmark semestral oferece uma radiografia 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.

Ao comparar os dados acumulados de janeiro a junho, surgem padrões valiosos: temporadas mais movimentadas, plataformas com maior impacto e lacunas em relação aos concorrentes. **Esses insights são essenciais para priorizar ações**, fortalecer a presença digital e orientar estratégias de experiência do hóspede que fortaleçam a reputação e a fidelidade dos hóspedes no segundo semestre do ano.



## 04

# Evolução do número de avaliações

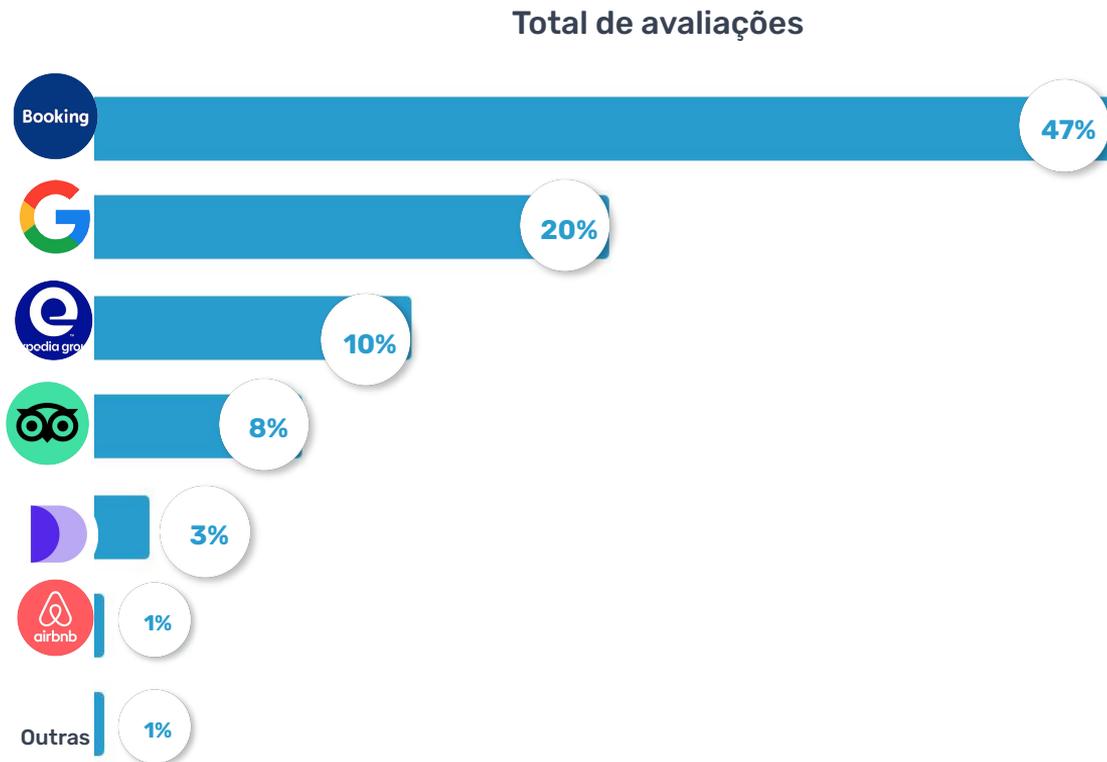


Total de avaliações em milhares



## 04

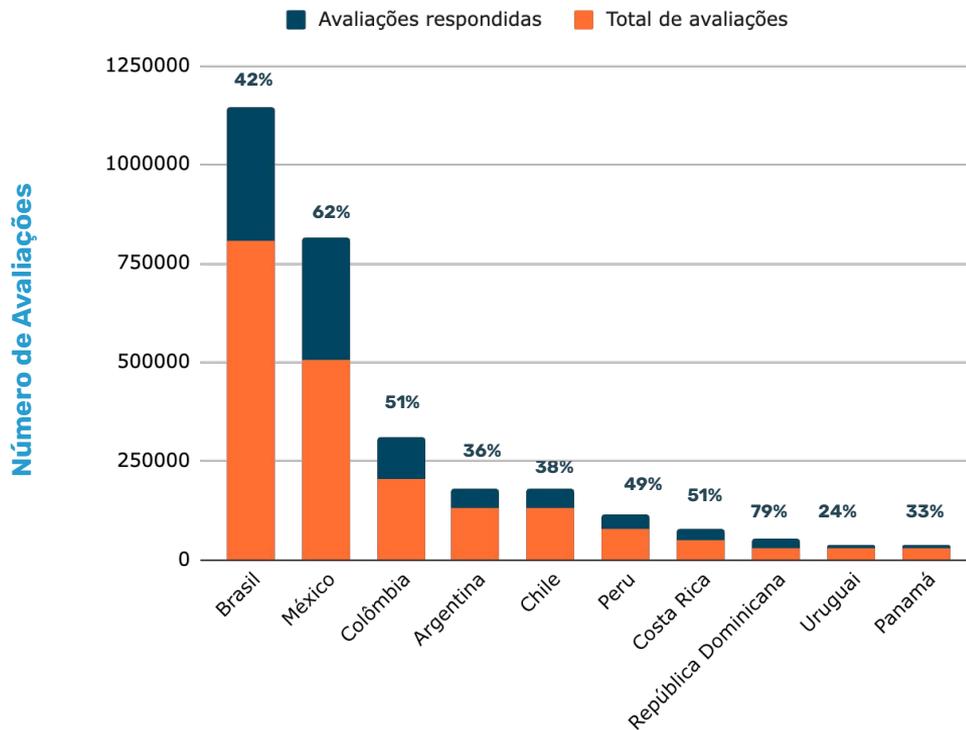
## Distribuição de avaliações por canais



04

## Top 10 países com maior volume de avaliações online vs cobertura

### Total de avaliações e avaliações respondidas por país



## 04

# IRO: O Índice de Reputação Online para Hotéis



O **Índice de Reputação Online (IRO)** é uma métrica fundamental para o sucesso de qualquer hotel na era digital. Ele é composto por três dimensões-chave que os hoteleiros devem entender e gerenciar para maximizar seus resultados:

## 1. Quantidade de Avaliações:

Um número alto de avaliações gera confiança nos potenciais hóspedes, pois indica que muitas pessoas já tiveram experiências no hotel. Além disso, os algoritmos de plataformas como Google e OTAs favorecem hotéis com mais avaliações, o que melhora a visibilidade online.

## 2. Classificação das Avaliações:

As classificações altas não apenas aumentam a confiança dos futuros hóspedes, mas também têm impacto direto na taxa de ocupação e na receita. Hotéis com melhores notas costumam atrair mais reservas, já que os hóspedes estão dispostos a pagar mais por uma experiência de qualidade.

## 3. Resposta às Avaliações (Cobertura):

Responder às avaliações (tanto positivas quanto negativas) mostra aos hóspedes que suas opiniões são valorizadas e que o hotel está comprometido com a melhoria contínua. Uma resposta bem elaborada pode transformar uma experiência negativa em uma oportunidade de fidelização.

É crucial medir e comparar o IRO do seu hotel com o da concorrência. Entender esses três fatores permitirá não apenas aumentar a receita e consolidar sua posição no mercado, mas também identificar áreas de melhoria para elevar a satisfação do cliente e a visibilidade online.

[Quer saber qual é o seu IRO? Clique aqui](#)

04

# IRO Média



## 04 | Top 20 hotéis com melhor 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		Peru
6	Hotel Lagoon		Colômbia
7	Summerville Beach Resort		Brasil
8	The Click Clack Hotel Bogotá		Colômbia
9	Gran Hotel Ciudad de México		México
10	Histórico Central Hotel		México
11	Costa Del Sol Wyndham Cusco		Peru
12	Hillary Nature Resort & Spa		Equador
13	Cullinan Hplus Premium		Brasil
14	Masaya Collection Cayena		Colômbia
15	Pousada Victoria Villa		Brasil
16	Tauá Resort Caeté		Brasil
17	Masaya Medellin		Colômbia
18	Hotel Villa Lobos		Brasil
19	Casa Andina Standard Machu Picchu		Peru
20	Costa del Sol Wyndham Lima City		Peru

## 04 | Top 20 redes com melhor IRO

1	The Click Clack Hotels		Colômbia
2	Central Hoteles		México
3	Rede Tauá de Hotéis		Brasil
4	Rainha Hotéis		Brasil
5	Masaya Operations		Colômbia
6	Costa del Sol		Peru
7	Habitel		Colômbia
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		Colômbia
20	The Somos Group		Colômbia

## 04 | Boas práticas para manter um IRO excelente



### 1 Cuide da sua classificação geral (50% do IRO)

- Eleve e padronize a qualidade do serviço em todos os pontos de contato.
- Antecipe necessidades e resolva ocorrências durante a estadia, antes que se transformem em uma avaliação.
- Use o feedback de pesquisas internas para prevenir notas baixas.

### 2 Maximize sua cobertura de avaliações (30% do IRO)

- Responda todas as avaliações, sejam positivas, neutras ou negativas.
- Utilize ferramentas com IA para responder em segundos e manter agilidade.
- Personalize as respostas, demonstrando proximidade e profissionalismo.

### 3 Aumente e mantenha o volume de avaliações (20% do IRO)

- Ofereça canais para que o hóspede deixe sua opinião (QR, e-mail pós check-out, aplicativo).
- Motive de forma ética o hóspede satisfeito a deixar uma avaliação.
- Monitore seu volume mensal e compare com concorrentes diretos.

### 4 Conecte IRO com receita

- Um IRO alto melhora a conversão nas OTAs e nas reservas diretas.
- Permite manter tarifas mais competitivas e rentáveis.

### 5 Incentive a melhoria contínua

- Analise padrões nos comentários para identificar oportunidades de melhoria.
- Comunique descobertas e conquistas de reputação para toda a equipe, mantendo o engajamento.

O IRO não é apenas uma métrica, é um indicador estratégico de confiança que impacta diretamente o seu posicionamento, a sua receita e a lealdade do hóspede. **Quer saber qual é o seu IRO? Clique aqui**

05

## Feedback Interno: Pesquisas de satisfação pós-estadia



## 05

## Evolução do NPS na América Latina – Primeiro semestre de 2025

Em um ambiente hoteleiro cada vez mais competitivo, ouvir ativamente os clientes não é apenas uma boa prática: é uma estratégia fundamental para crescer e se diferenciar. Nesse contexto, o **Net Promoter Score (NPS)** continua sendo um dos indicadores mais relevantes para medir a lealdade e a satisfação real dos hóspedes.

Para calcular o NPS, os hóspedes responderam a uma pergunta essencial nas pesquisas internas de satisfação:

**"Qual a probabilidade de você recomendar o hotel para amigos e familiares?"**

- Detectar lacunas na experiência que podem ser corrigidas.
- Direcionar esforços de fidelização onde terão maior impacto.

Por meio dessa única pergunta e de uma metodologia simples, o **NPS** permite identificar não apenas o nível de satisfação, mas também oportunidades claras de melhoria e fidelização.

### Classificação:



**Promotores (9-10):** Clientes entusiasmados que impulsionam o crescimento.



**Passivos (7-8):** Clientes satisfeitos, mas suscetíveis a mudar.



**Detratores (0-6):** Clientes insatisfeitos que podem afetar sua reputação.

O resultado é calculado subtraindo o % de Detratores do % de Promotores.

Na **myHotel**, analisamos o NPS em nível regional e por país para oferecer um panorama claro de como o hóspede latino-americano se sente em 2025. Essas informações são essenciais para:

- Comparar-se com médias regionais e do mercado local.
- Detectar lacunas na experiência que podem ser corrigidas.
- Direcionar esforços de fidelização onde terão maior impacto.

05

# NPS Média



## 05 | Top 10 hotéis com melhor NPS por categoria de quartos

### Quartos 1-50

1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colômbia
2	Hotel Colonial Colsubsidio		Colômbia
3	Hotel Museo Cayara		Bolívia
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

### Quartos 51-100

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

## 05 | Top 10 hotéis com melhor NPS por categoria de quartos

Quartos  
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		Peru
9	Nk Hotel Nekie Tepic		México
10	Aranwa Sacred Valley Hotel and Wellness		Peru

Quartos  
+ 151

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

# 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		Peru
7	Tawa Refugio del Puelo		Chile
8	Las Hayas Ushuaia Resort		Argentina
9	Suites Camino Real		Boi'via
10	Ixchel Beach Hotel		México

# 05 | Top 10 hotéis com melhor NPS por categoria de quartos

4 estrelas



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		Colômbia
10	Royal Decameron Punta Centinela		Equador

3 estrelas



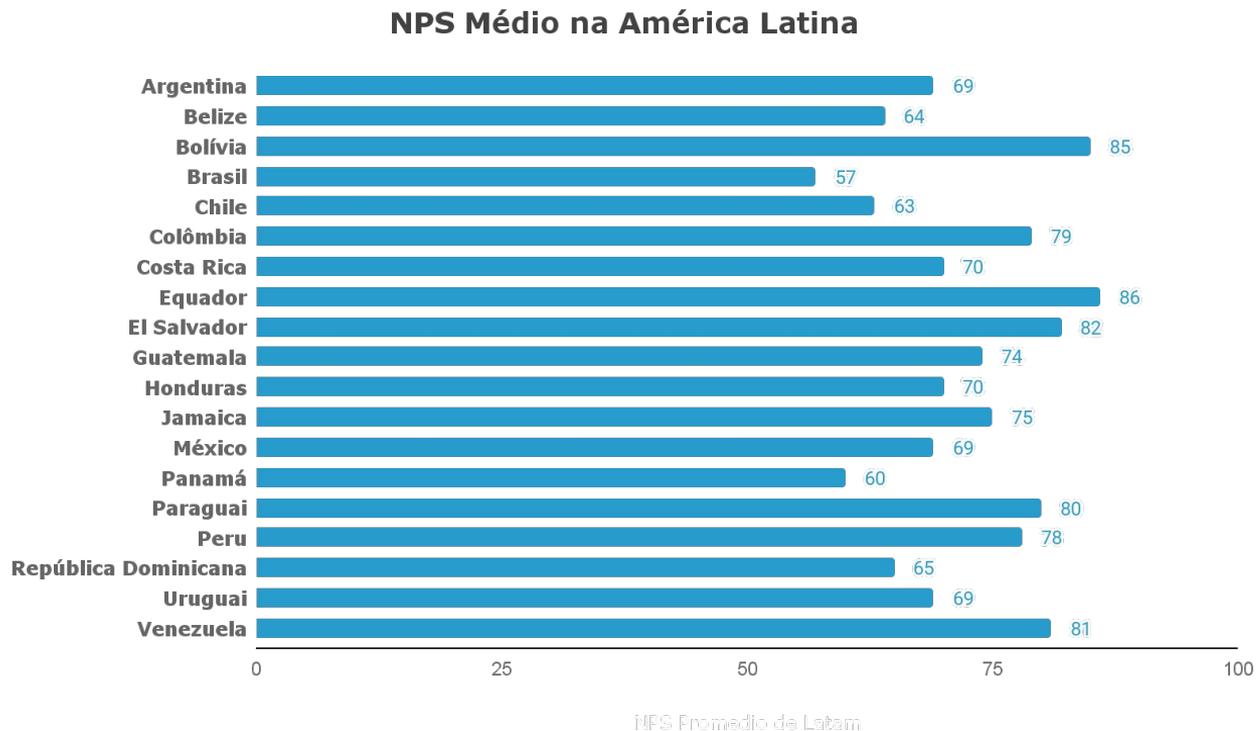
1	Hotel Monte Felice Centro		Brasil
2	Amazonia Jungle Hotel		Brasil
3	Decameron San Luis		Colômbia
4	Amérian Carlos Paz		Argentina
5	Hotel Opuka		Brasil
6	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Peru
7	Casa Andina Standard Cusco Plaza		Peru
8	Hotel Frutillar		Chile
9	InHouse Select Hacienda Tres Ríos		México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

## 05 | Top 20 redes com melhor NPS



05

## Média de NPS na América Latina



# 05

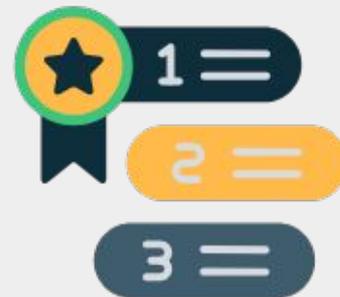
## Ranking por classificação

### Geral do serviço

A avaliação contínua do desempenho hoteleiro é essencial para impulsionar a melhoria constante em todas as áreas de serviço. Desde o atendimento ao cliente até a eficiência operacional e a qualidade das instalações, cada interação conta na experiência do hóspede.

Neste relatório semestral, apresentamos o ranking dos hotéis mais bem avaliados na América Latina durante o primeiro semestre de 2025, com base na **classificação geral**: uma métrica integral que permite identificar pontos fortes, detectar oportunidades de melhoria e promover a excelência operacional.

Este ranking destaca os hotéis que alcançaram altos níveis de satisfação na experiência geral do serviço, refletindo seu compromisso com a qualidade e a melhoria contínua. Ao divulgar esses resultados, não apenas reconhecemos seu desempenho, mas também oferecemos um guia confiável para viajantes que buscam experiências memoráveis na região.



05

## Classificação

### Geral Média



## Quartos 1-50

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

## Quartos 51-100

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

## Quartos 101-150

1	Extended Suites Coatzacoalcos Forum		México
2	Casa Andina Select Chiclayo		Peru
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		Peru
8	Extended Suites Juárez Consulado		México
9	Casa Andina Standard Arequipa		Peru
10	Hotel Fray Select		México

## Quartos + 151

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

# 05

## Top 10 hotéis com melhor Classificação Geral por categoria de estrelas

5 estrelas 

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

4 Quartos



1	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
2	Mesaluna Short & Long Stay		México
3	Royal Decameron Punta Centinela		Equador
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		Peru
10	Casa Andina Select Moquegua		Peru

3 Quartos



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

# 05

## Ranking por áreas na América Latina

A excelência hoteleira não é resultado de um único fator, mas sim do desempenho coordenado de múltiplas áreas dentro do hotel. Neste **benchmark do primeiro semestre de 2025**, analisamos cuidadosamente as avaliações dos hóspedes para identificar os hotéis com melhor desempenho em departamentos-chave como recepção, governança, alimentos e bebidas, manutenção e muito mais.

Este ranking por áreas reconhece os estabelecimentos que se destacaram de forma excepcional em aspectos específicos do serviço, superando expectativas e gerando altos níveis de satisfação.

Com esta análise, buscamos oferecer uma visão mais precisa e aprofundada do desempenho hoteleiro na América Latina. Essas informações não apenas permitem que os hotéis identifiquem boas práticas e oportunidades de melhoria, mas também servem como referência valiosa para viajantes em busca de experiências excepcionais e consistentes em cada etapa da estadia.

**Os líderes por área já estão aqui...**



05

## Classificação média das principais áreas

(Avaliação em uma 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 na América Latina

Recepção



1	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colômbia
2	Pousada Trijunção		Brasil
3	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colômbia
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		Peru
9	El Faro Boutique Hotel & Spa by DON		Argentina
10	Hodelpa Gran Almirante		Republica Dominicana

# 05 | Ranking por áreas na América Latina

## Equipe



1	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colômbia
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		Peru
10	Hotel El Alcaravan Colsubsidio		Colômbia

## Reservas



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

# 05 | Ranking por áreas na América Latina



# 05 | Ranking por áreas na América Latina

## Áreas Públicas



1	Los Acebos Ushuaia Hotel		Argentina
2	Hotel Lagoon		Colômbia
3	Le Reve Hotel		Chile
4	Hotel Capilla del Mar		Colômbia
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

## Entretenimento



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

# 05 | Ranking por áreas na América Latina

## Tecnologia



1	Hotel Casa San Carlos Lodge by HBP		Colômbia
2	Golden Park Recife Boa Viagem		Brasil
3	Arawi Miraflores Prime		Peru
4	La Urumpta Hotel & Spa AKEN MIND		Argentina
5	Casa Andina Standard Cusco San Blas		Peru
6	Bogotá Plaza Hotel		Colômbia
7	Extended Suites Mexicali Cataviña		México
8	Mine Hotel Boutique		Argentina
9	Casa Andina Standard Cusco Catedral		Peru
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		Colômbia
6	Hotel Bosques Colsubsidio		Colômbia
7	Royal Decameron Punta Centinela		Equador
8	Hotel Frutillar		Chile
9	Cantú Glamping y Cabañas Colsubsidio		Colômbia
10	Casa Andina Premium Cusco		Peru

# 05 | Ranking por áreas na América Latina

## Relação Preço / Qualidade



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		Peru
7	Extended Suites Juárez Consulado		México
8	Extended Suites Chihuahua La Juventud		México
9	Parque San José		Chile
10	Hotel Mesaluna Ciudad Juárez		México

## Infraestrutura



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

# 05 | Ranking por áreas na América Latina

## Quartos



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

## Sustentabilidade



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

# 05

## Boas práticas para gerenciar o feedback interno

As pesquisas de satisfação pós-estadia são uma ferramenta essencial para entender a percepção real do hóspede. Mas, além de coletar dados, o que realmente faz a diferença em um hotel é a forma como esse feedback é gerenciado internamente.

A gestão eficaz do feedback não apenas resolve problemas, como também constrói reputação, fideliza hóspedes e melhora o clima interno. Em um contexto cada vez mais competitivo, saber ouvir e agir torna-se uma vantagem estratégica para qualquer hotel.

**A seguir, compartilhamos algumas boas práticas para transformar opiniões em ações efetivas..**

1

### Centralizar e classificar as informações

É fundamental contar com um sistema que centralize todas as respostas. Classificar o feedback por áreas (recepção, governança, alimentos e bebidas etc.) permite identificar padrões e direcionar melhorias onde realmente são necessárias.

2

### Compartilhar descobertas com as equipes envolvidas

O feedback deve chegar diretamente às equipes operacionais. Envolver cada departamento na análise gera comprometimento e incentiva uma cultura de melhoria contínua. Além disso, é essencial fazê-lo de forma construtiva, destacando também as conquistas.

3

### Estabelecer rotinas de revisão

Não basta olhar os resultados uma vez por mês. Estabelecer revisões semanais ou quinzenais ajuda a agir rapidamente diante de desvios ou reclamações recorrentes. A agilidade na resposta faz parte da experiência do hóspede, mesmo quando ele já foi embora.

4

### Traduzir o feedback em planos de ação

Cada descoberta relevante deve resultar em uma ação concreta: uma melhoria operacional, um treinamento específico ou um ajuste nos processos. O importante é fechar o ciclo entre o que o hóspede comenta e o que o hotel faz a respeito.

5

### Medir o impacto das melhorias

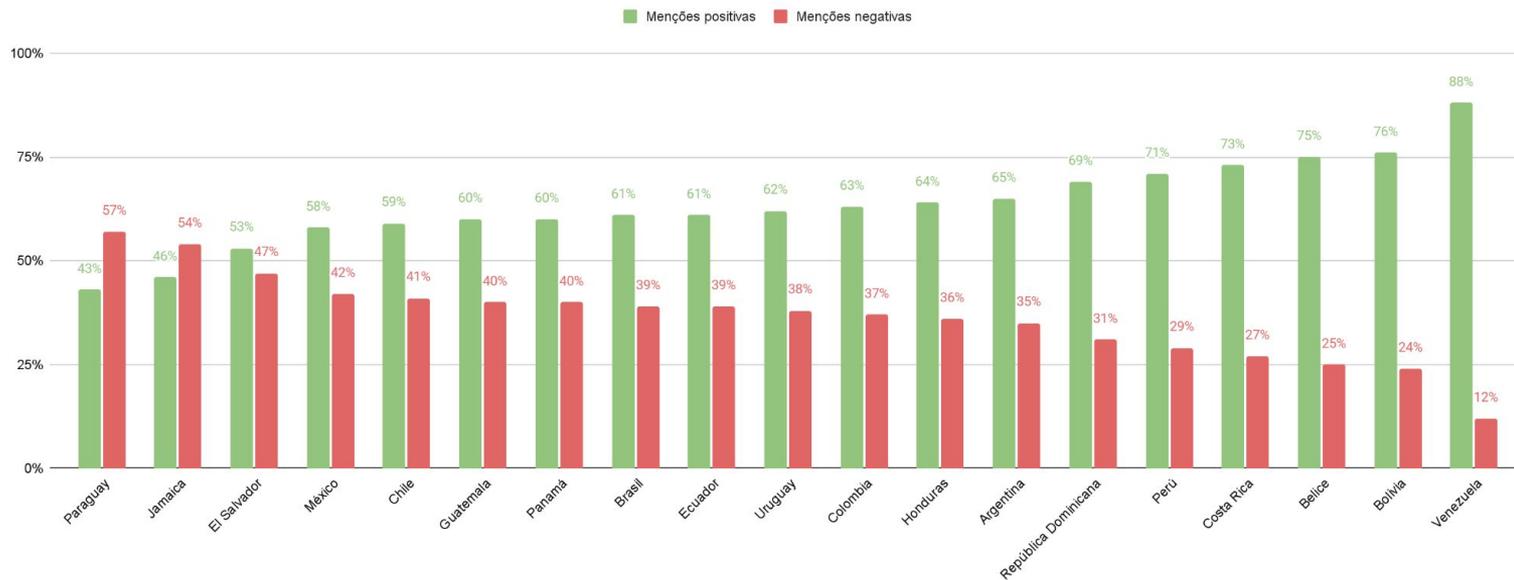
Implementar uma mudança não é suficiente; é fundamental monitorar se realmente houve melhoria na percepção do hóspede naquele ponto específico. Isso consolida um enfoque de melhoria contínua baseado em dados.

06

# Análise Semântica com IA



## 06 Representatividade em menções positivas vs negativas por país



## 06

## Benefício de combinar Guest Experience + Análise Semântica

Na hotelaria latino-americana, a análise semântica é hoje uma arma estratégica para a gestão da **guest experience**, pois vai além da métrica superficial: entra no “porquê” e no “como” do sentimento do hóspede.

Em mercados tão competitivos – onde um viajante pode escolher entre centenas de opções em OTAs e redes sociais – entender o tom emocional e o contexto cultural da linguagem do cliente é fundamental para se diferenciar.



### O que fazer com as menções Positivas? → Amplificar

- Reforçar atributos mais elogiados no marketing e nas operações.
- Reconhecer a equipe e replicar boas práticas.
- Transformar em fidelização e em mais avaliações positivas.



### O que fazer com as menções Negativas? → Resolver

- Responder com empatia e personalização, usando a mesma linguagem do hóspede.
- Priorizar problemas críticos e sistêmicos.
- Fechar o ciclo: corrigir, comunicar e medir melhorias.

**Benefício:** reputação sólida, maior ADR e lealdade do hóspede.

07

# Ferramentas em alta com Inteligência Artificial



## 07

**Desk:****A nova forma de gerenciar ocorrências com impacto direto na experiência do hóspede**

Incorporar o sistema interno de gestão de casos **Desk** não é apenas um avanço tecnológico: é um passo estratégico para elevar a qualidade e a experiência do hóspede a um novo padrão.

Com inteligência artificial e processos automatizados, o Desk transforma a gestão de ocorrências de um modelo reativo e fragmentado para um modelo proativo, ágil e perfeitamente orquestrado, onde cada detalhe soma para a percepção de excelência.

Este módulo redefine a operação hoteleira com base em quatro pilares-chave:

**Registro inteligente e sem atrito**

O Desk gera tickets completos com todos os dados necessários: tipo de ocorrência, área, urgência e contexto. Sem duplicar tarefas ou depender de processos manuais, o atendimento começa imediatamente.

**Priorização e atribuição automática**

A IA classifica cada caso pelo nível de urgência e o encaminha à equipe responsável, evitando perda de tempo e garantindo que a pessoa certa atue o quanto antes e/ou delegue responsabilidades.

**Aprendizado contínuo e soluções preditivas**

O sistema analisa casos anteriores para fornecer histórico e recomendações antes da intervenção. Isso reduz o tempo de resolução e diminui a recorrência dos problemas.

**Encerramento com valor agregado**

Ao final, o Desk gera um relatório claro com o que ocorreu, como foi resolvido, quem participou e em quanto tempo. Uma ferramenta perfeita para medir, aprender e otimizar a operação.

Em um projeto sólido de **Guest Experience** e qualidade, essa tecnologia não é opcional: é a peça que alinha toda a equipe para oferecer um serviço impecável.

# Desk

## Gerenciador de Casos

Digitalize os incidentes e soluções de problemas do seu hotel com o Desk.

- ✓ Marque responsáveis e atribua casos!
- ✓ Acompanhe todas as suas ocorrências.
- ✓ Use I.A. para detectar e resolver ocorrências.
- ✓ Maior visibilidade operacional em um só lugar.

[Quer saber mais? Clique aqui.](#)

**1**

**Criação do Caso**

- ✓ Check In
- ✓ Pesquisas de Satisfação
- ✓ Avaliações OTAs

Externas ao hóspede

**2**

**Gestão/Evolução do Caso na sua plataforma**

O caso é atribuído às pessoas responsáveis para gerenciá-lo, é marcado como prioridade alta, média ou baixa, e são estabelecidos prazos de resolução.

**3**

**Encerramento do Caso**

Uma vez resolvido, o caso é notificado com um "ok" na plataforma. Visualize o histórico de todos os casos pendentes e encerrados da sua propriedade.

	Pendente	En Proceso	Cerrado	Descartados
# Casos	8	0	60	1
# Estancados	2	0	n/a	n/a

## 07

# Gestão da Reputação Online com IA:

**Responder em segundos, liderar sempre.**



No cenário digital atual, cada avaliação online é uma oportunidade para fortalecer – ou perder – a confiança do hóspede.

Com ferramentas que integram todo o feedback da web em um só lugar, a gestão deixa de ser lenta e fragmentada para se tornar um processo instantâneo, centralizado e estrategicamente desenhado para se destacar.

Graças à IA, hoje é possível responder comentários em questão de segundos com apenas um clique, mantendo consistência com o tom e a voz da marca. Isso não só acelera a interação com o hóspede, como também impulsiona de forma imediata os indicadores de cobertura, alcançando taxas de resposta mais altas e tempos de reação excepcionais.

Além disso, esse tipo de ferramenta permite:

- ✓ **Monitorar em tempo real** todas as avaliações nas principais plataformas a partir de um único painel.
- ✓ **Classificar e priorizar menções** por tom, urgência e área envolvida.
- ✓ **Detectar tendências e oportunidades** para melhorar a experiência do hóspede antes que um problema escale.
- ✓ **Medir o impacto de cada resposta** na percepção e na reputação do hotel.
- ✓ **Comparativo:** buscar estar sempre um passo à frente do seu conjunto competitivo.

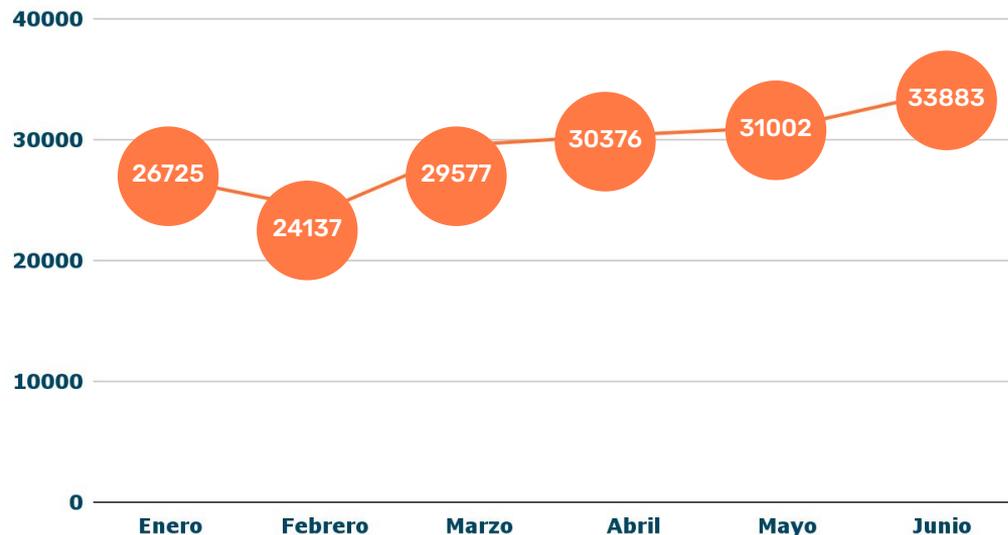
# Smart Replies

Com o **Smart Replies**, a inteligência artificial da myHotel ajuda você a redigir respostas automáticas adaptadas ao idioma e ao sentimento do hóspede, tudo em um só lugar.

- ✓ Responda avaliações automaticamente com I.A.
- ✓ Adapte as respostas ao idioma do hóspede.
- ✓ Economize tempo na gestão de comentários.
- ✓ Detecte o sentimento em cada avaliação.

[Quer saber mais? Clique aqui.](#)

Avaliações respondidas com Smart Replies (IA)



# 08 | CONCLUSÃO

A indústria hoteleira na América Latina entrou, sem volta, em uma nova era: a era da tecnologia como aliada estratégica, e não apenas como ferramenta de suporte. O que antes era uma opção, hoje é uma necessidade urgente e competitiva.

Ao longo deste primeiro semestre de 2025, o avanço da inteligência artificial, a automação de processos, a integração de plataformas e o uso estratégico de dados deixaram claro que a digitalização já não é uma vantagem — é o ponto de partida para quem aspira liderar em **experiência do hóspede**, eficiência operacional e reputação online.

Este **benchmark** evidencia que os hotéis que abraçaram essa transformação — implementando soluções inteligentes, capturando feedback em tempo real, gerenciando casos de forma automatizada e tomando decisões baseadas em dados — são os que hoje ditam o ritmo da indústria. Não estão apenas superando expectativas, estão redefinindo o padrão.

Já não estamos em tempos de ignorar a tecnologia. Estamos em um momento em que cada sistema, cada dado e cada automação bem implementada pode representar a diferença entre uma estadia boa e uma memorável. A IA e a inovação não substituem o toque humano, elas o potencializam.

O futuro da hotelaria na América Latina não será apenas mais digital: será mais inteligente, mais conectado e mais humano... graças à tecnologia.



**Ana Milena Londoño**

Head of Customer Success

ana@myhotel.cl

# O maior software de Guest Experience da América Latina

Avalie a satisfação dos seus hóspedes, automatize processos internos e potencialize as vendas do seu hotel.



Pesquisas de Satisfação  
**+IA**



Reputação Online  
(Resenhas e OTAs)  
**+IA**



Gestão interna  
de casos  
**+IA**

Quer gerenciar a experiência dos seus hóspedes?

[Contato](#)

myHotel  
OBRIGADO!