myHotel

Estudio 2020

El impacto de las reseñas en la reactivación hotelera

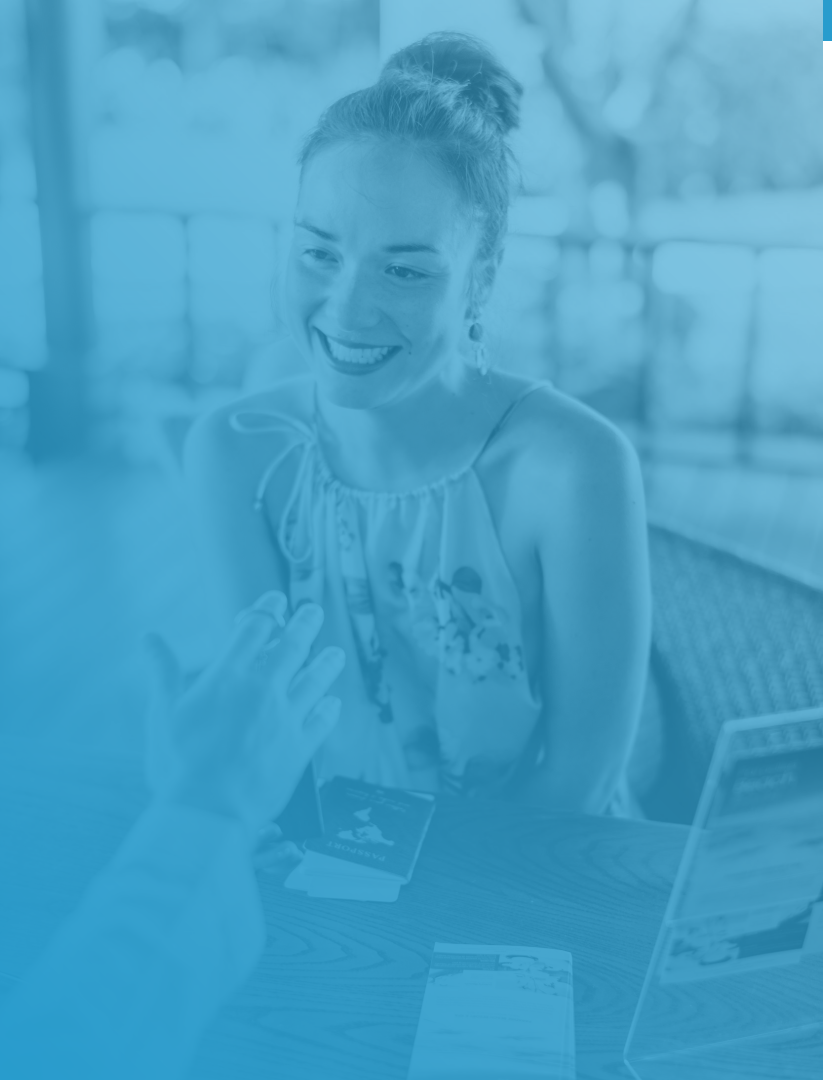
Sin duda que el 2020 ha sido uno de los años más duros que ha enfrentado nuestra querida industria. A pesar de lo difícil que ha sido este año, hemos observado un increíble espíritu de cooperación, logrando reabrir hoteles para seguir entregando experiencias únicas e inolvidables.

En este camino hacia la recuperación, hemos visto cómo las opiniones de los huéspedes se comienzan a reactivar en los múltiples sitios online. Creemos que éstas serán un factor clave para transmitir confianza en esta etapa de transición. Por esta razón, hemos preparado este informe para que conozcas cómo fue el comportamiento de las reseñas de hoteles durante el año, y qué áreas/temáticas fueron las más mencionadas por los viajeros.

Un abrazo,

Félix Said

CEO myHotel



Índice

1. Introducción.
2. Reseñas analizadas
3. Comportamiento de las reseñas
4. Ranking por áreas
5. Conclusiones

1 - Introducción

Para este estudio se analizaron más de **200 mil reseñas** de huéspedes que alojaron en **826 hoteles** de América Latina, Estados Unidos y España durante 2020.

Además, se revisaron las **áreas y temáticas más mencionadas** en cada una de las reseñas, categorizándolas de acuerdo a su clasificación **positiva, neutral o negativa.**

A continuación, encontrarás información relevante sobre el impacto de la pandemia en el comportamiento de las reseñas, su progresiva recuperación tras la reapertura de los hoteles en la región y un ranking con las áreas más comentadas por los viajeros este 2020.

¡Vamos a ver!

myHotel

2- Reseñas analizadas

200mil
opiniones

Como ya te contamos, revisamos las reseñas de 826 hoteles de América Latina, EE.UU. y España. Aquí te mostramos cómo fue la distribución de las opiniones de los viajeros a nivel mundial:

Sudamérica: 68%
Europa: 15%
Norteamérica: 14%
Asia: 1,9%
Oceanía: 1%
África: 0.1%

Tipo de huéspedes

myHotel

45%
Familia

31%
Parejas

9%
Negocios

12%
Amigos

3%
Solo

Idioma

myHotel

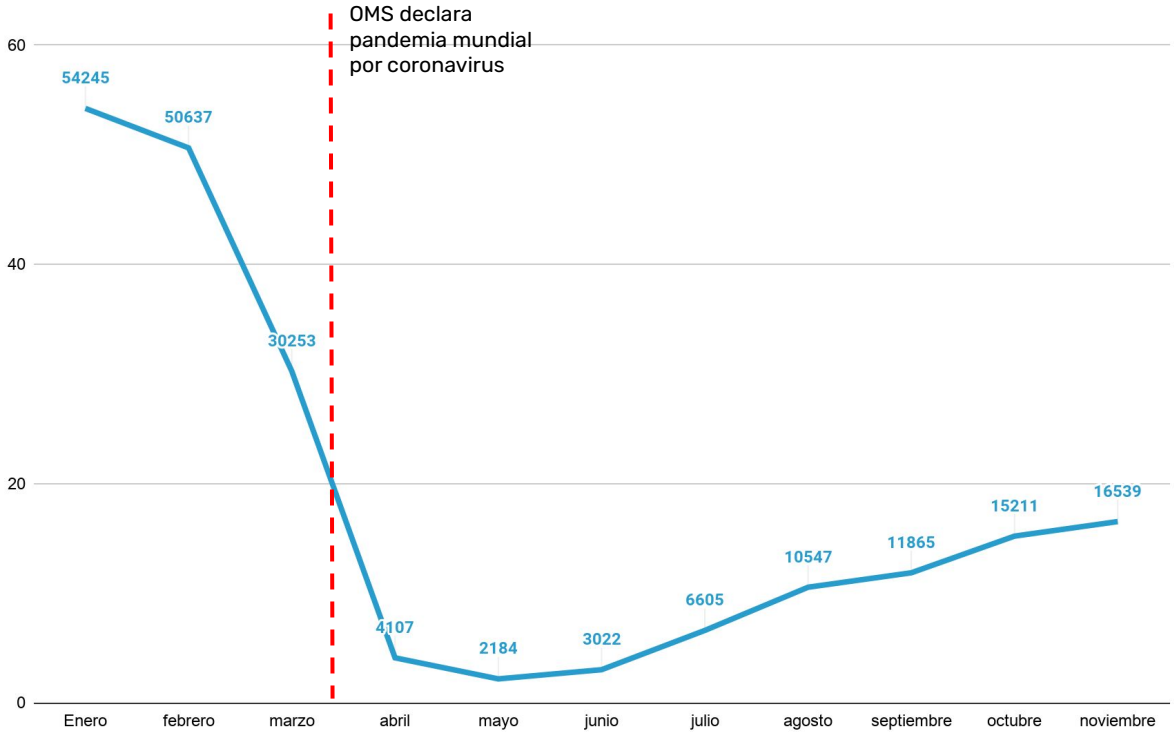
54%
Español

21%
Otro

15%
Inglés

10%
Portugués

Volumen reseñas mensual América Latina (2020)

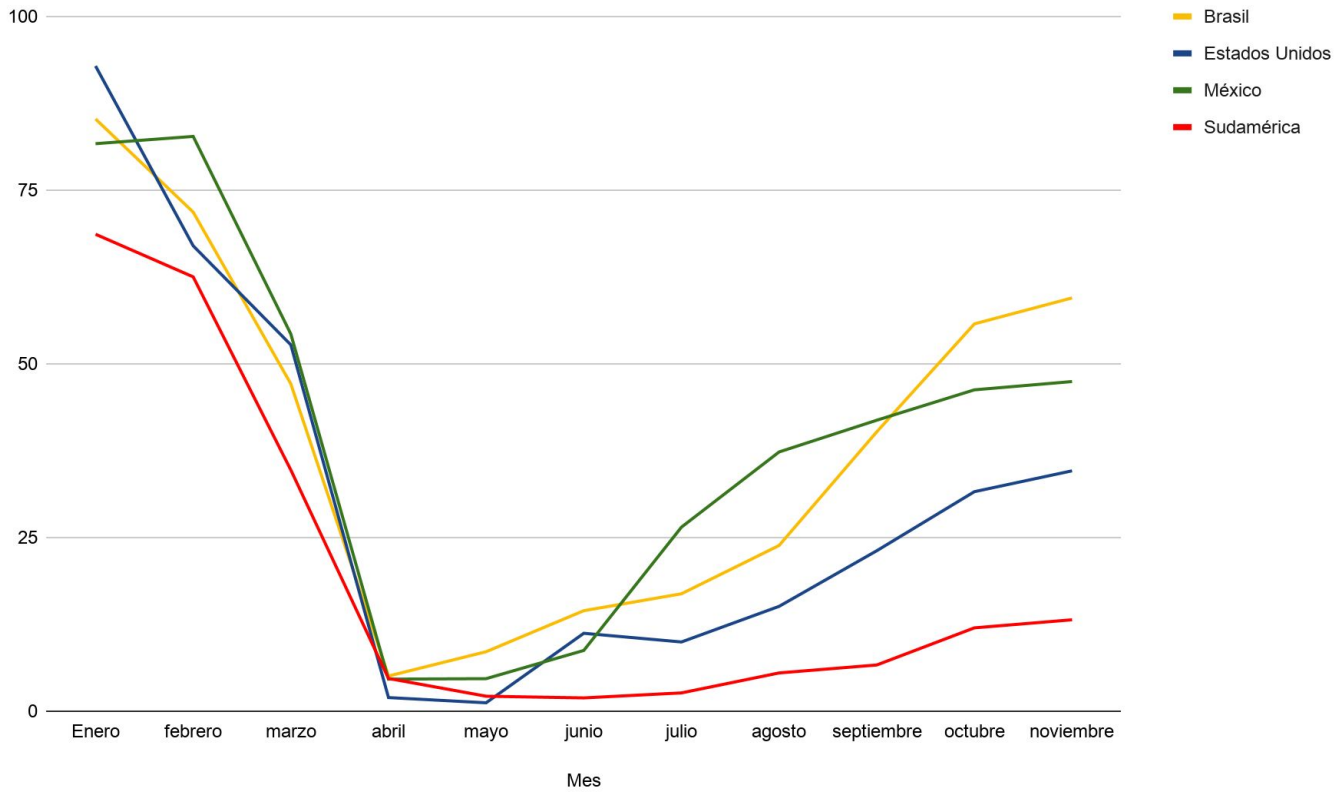


Comentarios

Enero y febrero son épocas pico para nuestra muestra dado que es representativo de América Latina. En seguida, podemos observar una fuerte caída de un 95% de las reseñas, alcanzando su piso en el mes de mayo. Más adelante, vemos una recuperación gradual hasta cruzar la barrera de las 16 mil reseñas en noviembre.

En el sucesivo análisis, tomaremos como período de *transición* toda reseña realizada después de la caída del mes de abril y hasta el último día de noviembre. Dicho cohorte fue estratégicamente escogido para **representar realmente el sentimiento del huésped en plena pandemia.**

Volumen mensual de reseñas por país

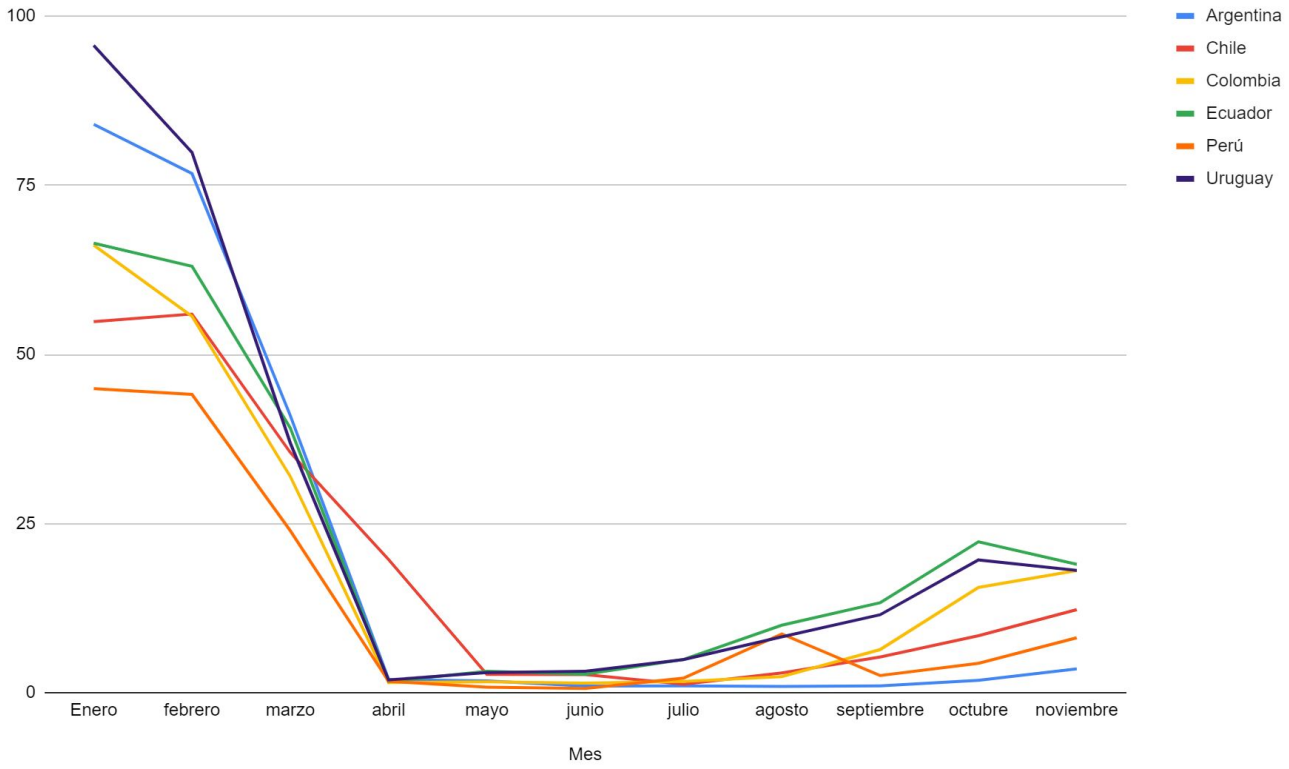


Comentarios

La curva anterior fue normalizada por la cantidad de habitaciones, lo que nos permite hacer comparables dos países para entender la trayectoria del volumen de reseñas.

Considerando lo anterior, se ve una fuerte diferencia entre los países de México y Brasil, en contraste con el resto de Sudamérica. Esto se debe a que, ambos países permanecieron abiertos consiguiendo más reservas y, por consecuencia, más reseñas por habitación disponible. México explota antes y le sigue Brasil con curvas bastante similares de fuerte crecimiento al principio, aplanándose a los 3 meses.

Comportamiento de reseñas en Sudamérica



Comentarios

Al analizar en detalle el resto de Sudamérica, se puede observar que cada país tiene menos de la mitad de reseñas por habitación que los países que permanecieron abiertos. El mejor desempeño se lo lleva Ecuador, mientras que el peor, Argentina. No es sorpresa lo de los trasandinos debido a los fuertes confinamientos y restricciones que han sido aplicadas a la industria. Todos muestran trayectorias similares, con un salto importante de Colombia en octubre.

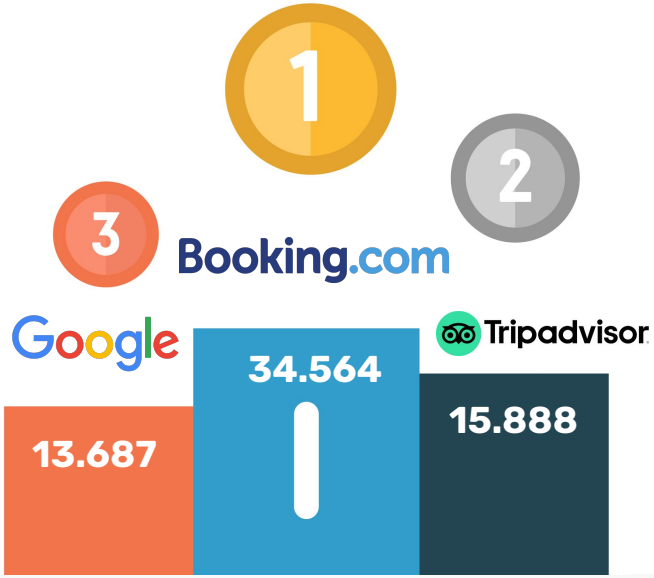
3

Comportamiento de las reseñas

A continuación analizaremos la distribución de las reseñas por sitio de viaje, desglosando su efecto en los distintos departamentos/áreas del hotel. Todo esto para el período comprendido entre abril y noviembre de 2020.

Distribución de reseñas en OTAs

myHotel



Expedia
3.219

facebook
2.906

Comentarios

El liderazgo histórico del volumen de reseñas, pre pandemia, se lo han disputado Google y Tripadvisor. Es más, la relación entre ambos no se vio muy alterada. Sin embargo, Booking les arrebató sorpresivamente el primer lugar, y no fue por poco. Casi triplica la cantidad de reseñas que recibió Google, y tuvo más del doble que Tripadvisor.

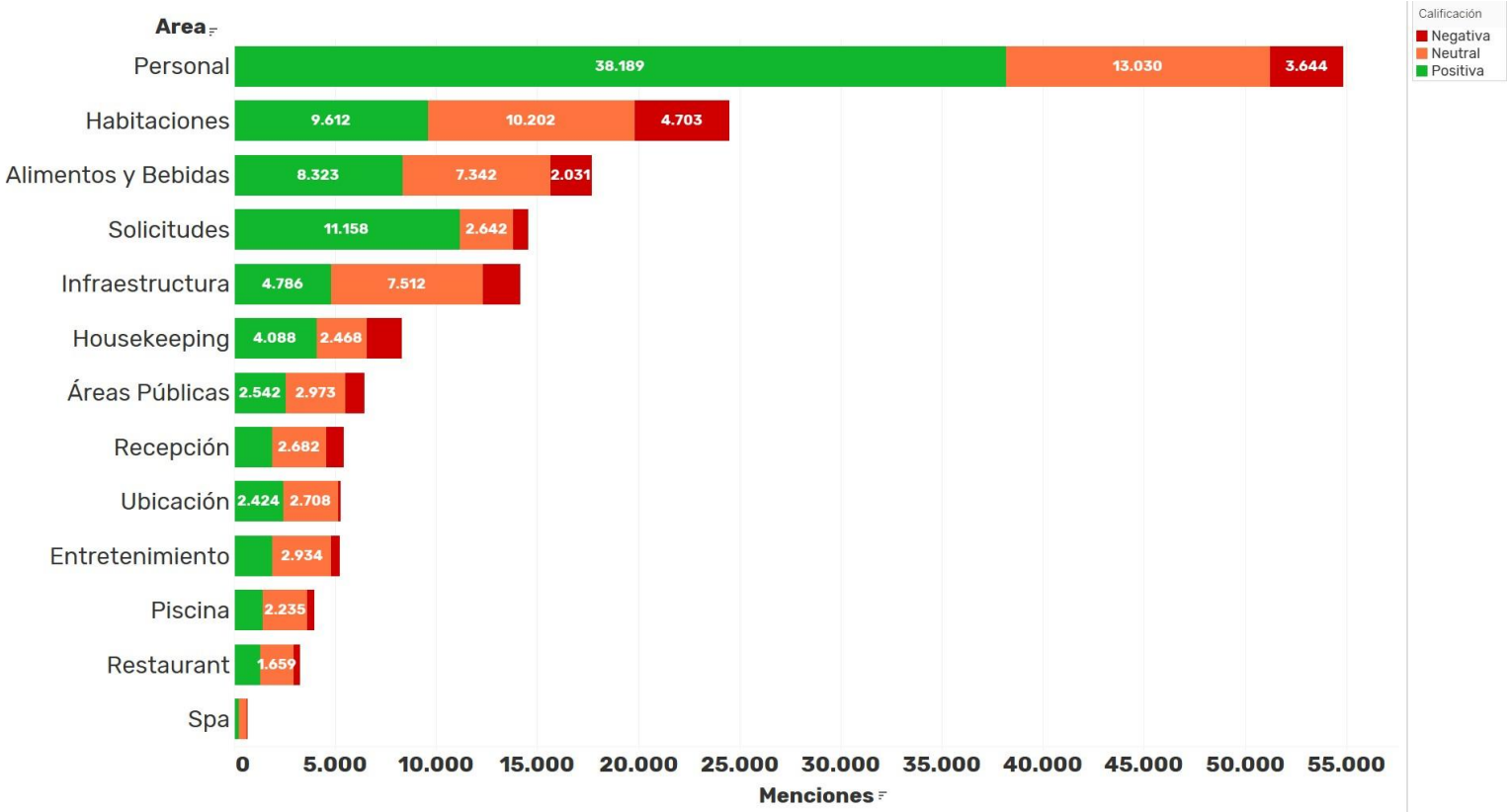
Creemos que esto se debe a dos factores interrelacionados. En primer lugar, viajaron más huéspedes jóvenes que reservan más a través de OTAs. Probablemente relacionado a que el virus es menos letal con dicho segmento. En segundo lugar, creemos que la tasa de penetración de Booking es muy alta en nuestra muestra de hoteles. Ambas hacen que supere ampliamente al resto de las plataformas.

myHotel

4

Ranking por áreas

Ranking de las áreas más mencionadas por los huéspedes



Comentarios

El podio pandémico es claro: Personal, Habitaciones y, Alimentos y Bebidas. En esta etapa de transición son fundamentalmente las 3 únicas cosas que se pueden ofrecer. Por otro lado, se relegan áreas como Spa, Restaurant o Piscina, ya que que estuvieron clausuradas o altamente restringidas.

Me gustaría destacar que estos datos confirman, más que nunca, que somos una industria cuya base son las personas. Lo hemos sido antes y durante la pandemia no ha sido la excepción.

Lo más mencionado es, y seguirá siendo, el personal. Esta área más que duplica a su más cercano perseguidor. Esto sugiere que, los huéspedes siguen buscando un contacto humano cercano. Esto ocurre a pesar de que las acciones de Netflix y Zoom se hayan disparado, aunque nos digan que los robots van a reemplazar a los botones, o que los tótems van a sustituir a los recepcionistas. Si bien hay muchas tecnologías que han buscado abrirse paso en la pandemia, lo más relevante por lejos siguen siendo las personas.

Conclusiones

myHotel

En un año durísimo, vimos una caída del 95% de las reseñas, la cual se materializó (América Latina) entre abril y mayo. La recuperación fue más alta en países que tuvieron menos restricciones. En este contexto, los mejores parados fueron México y Brasil, mientras que lo peor se lo llevó Argentina. Sorprendentemente Booking generó mucho más reseñas que Tripadvisor. Creemos que esto tiene relación con un segmento más joven de viajeros durante la pandemia. Por último, las áreas más mencionadas reflejan la restrictiva reapertura que se dieron en el período analizado, donde prácticamente sólo había recepción, habitaciones y alimentación.

Vale la pena destacar que las personas siguen siendo, por lejos, la temática más mencionada por los huéspedes. Esto nos lleva a ser cautos frente al frenesí de querer reemplazar todo con tecnología. Al parecer para el huésped, el contacto humano es y seguirá siendo irremplazable.

Aprovecho de desearles a todos un feliz fin de año. Cualquier duda o sugerencia es más que bienvenida para nuestras secciones de informes, reportes y artículos,

Un gran abrazo,

Félix Said
CEO y Co-Fundador
felix@myHotel.cl