



GLOBAL BUSINESS TRAVEL

# Hotel Monitor 2020

Por  
Global Business  
Consulting



# Global Business Consulting

## QUIÉNES SOMOS

American Express Global Business Travel (GBT) es la compañía líder mundial en la gestión de viajes corporativos. El área de consultoría de negocios global (GBC) del equipo de GBT trabaja con empresas y organizaciones para crear programas de viajes adaptados para alcanzar objetivos específicos. Nuestra amplia experiencia y la orientación a resultados nos permite construir e implementar estrategias que racionalicen procesos, generen ahorro y aporten mejoras en el cumplimiento y reducción de riesgos.

Nuestro enfoque se basa en ofrecer seis soluciones de consultoría estratégica que ayudan a los clientes a implementar un programa de gestión de viajes de primera línea.

### Gestión de proveedores - Aéreo, alojamiento, transporte terrestre:

Ofrecemos análisis para evaluar un programa de viajes teniendo en cuenta los KPI de la gestión de contratos de sus proveedores, gastos de viaje, comportamiento de los viajeros, cumplimiento de políticas y demás.

### Gestión del cambio:

Ofrecemos asesoramiento en la estrategia, análisis predictivo, comunicación, diseño de programas y planes de capacitación. Apoyamos en la implementación piloto de programas de cambio, incluyendo organización, tecnología y procesos.

### Optimización de Programas y Procesos de Diseño y Revisión de Políticas:

Realizamos una evaluación comparativa de los procesos de viaje 360, incluyendo la misión, la reserva, el proceso de validación y la interfaz de contabilidad. Además, ofrecemos apoyo en la gestión de proyectos y el soporte de integración al implementar nuevas soluciones tecnológicas, como el inicio de sesión único y las fuentes de recursos humanos.

### Gestión de Viajes y Gastos (T&E, por sus siglas en inglés):

Realizamos un análisis y evaluación comparativa de los procesos de T&E de los clientes. Gestionamos los proyectos de T&E relacionados con las herramientas online de autorreserva (OBT), analizamos los entornos de gasto, ofrecemos soluciones de pago con tarjeta, integración entre los sistemas del cliente y los de GBT. Optimización del entorno de T&E basado en los KPI acordados y ofreciendo soporte con el mantenimiento de las herramientas.

### Business Intelligence (BI) y Asesoramiento de Datos:

Proporcionamos información y recomendaciones mediante el análisis del comportamiento de los viajeros y el rendimiento de los viajes mediante las herramientas propias de GBC, la gran cantidad de datos de T&E con la que cuenta GBT y las herramientas de visualización y BI. Mediante la asesoría en análisis datos, podemos ayudar a los clientes a tomar decisiones estratégicas en la gestión de sus viajes.

### Gestión del Programa de Viajes (GBC):

Los clientes se benefician de un contacto directo y único, con amplia experiencia en viajes corporativos, para proporcionar un enfoque holístico y estratégico a sus políticas; de impulsar las actividades cotidianas a través del programa, del soporte operativo, la escalabilidad y la mejora de procesos, multiplicando las oportunidades de ahorro y eficiencia.

Para más información (en inglés):

<https://www.amexglobalbusinesstravel.com/corporate-travel-services/global-business-consulting/>



## BIENVENIDO AL HOTEL MONITOR 2020

Este informe, que analiza los factores que afectan a la forma en que se Contratan los alojamientos corporativos en hoteles, se ha producido por parte del equipo de Global Business Consulting (GBC) de GBT.

El Hotel Monitor 2020 se basa en un modelo que combina un histórico de siete años de datos sobre reservas Hoteleras, con indicadores macroeconómicos y datos de la industria hotelera, incluidas las tasas de ocupación y los datos de rendimiento de las habitaciones. Los resultados del mismo están validados por la red global de expertos de GBT.

En gran parte del mundo, la industria hotelera está en auge con el crecimiento de los volúmenes de viajes de negocios y de ocio, a pesar de las tensiones internacionales que continúan frenando el panorama económico. Una red global de hoteles que gozan de buena salud debería significar, en la mayoría de las ciudades, que las tarifas se mantengan estables o que se produzcan incrementos moderados.

Los expertos de GBT han observado una tendencia interesante sobre el comportamiento del viajero en muchas regiones: los viajeros de negocios modernos buscan cada vez más opciones de alojamiento que ofrezcan espacios de trabajo compartidos (los conocidos coworkings) y ambientes más relajantes. En respuesta, las cadenas hoteleras están invirtiendo en nuevos formatos que se alejen del estilo de vida corporativo.

La tecnología es otro aspecto importante que se trata en el Hotel Monitor 2020: la innovación digital está impulsando novedosos cambios en el panorama hotelero, generando nuevas oportunidades para el ahorro y mejorando la experiencia del viajero. Subrayando el creciente papel de la tecnología en el alojamiento corporativo, la nueva herramienta de GBC utiliza la última tecnología de inteligencia artificial y big data para ofrecer análisis estratégicos y brindar una mayor transparencia y capacidad de predecir tendencias.

Para ayudar a comprender cómo la evolución del entorno tecnológico puede impactar en un programa de viajes, en las siguientes páginas, los consultores de GBC destacan cinco tendencias a tener en cuenta. El informe concluye con consejos para que los travel managers puedan utilizar la información que ofrece el análisis de datos para optimizar sus programas de alojamiento corporativo. Estos temas se exploran con más detalle en el whitepaper que acompaña al Hotel Monitor de este año: "Los datos al servicio del programa de viajes".

El alojamiento corporativo es un tema amplio y complejo, y en este Hotel Monitor solo podemos raspar la superficie. Para obtener asesoramiento estratégico, específico para su programa de viaje, póngase en contacto con nuestro equipo de Global Business Consulting.

Joakim Johansson  
Vicepresidente,  
Global Business Consulting

“La innovación digital está impulsando novedosos cambios en el panorama hotelero, generando nuevas oportunidades para el ahorro y mejorando la experiencia del viajero”

# Predicción de las ciudades clave 2020



Fuente: GBT  
Nota: Todos los pronósticos se hacen en la moneda local

# Tendencias Tecnológicas

La tecnología está impulsando el cambio en todas las áreas del alojamiento corporativo, desde la contratación hasta la experiencia del viajero.

El equipo de GBC ha identificado cinco áreas en las que la tecnología está moldeando al alojamiento corporativo, y observa cómo las compañías responden a estos cambios.

## Inteligencia Artificial (AI)

Los hoteles están invirtiendo en AI para impulsar su valor y diferenciación entre los viajeros corporativos. La tecnología basada en AI se está desplegando a lo largo del recorrido del viajero. Antes de reservar, los huéspedes pueden visualizar las habitaciones de hotel a través de la realidad aumentada. Pueden registrarse usando reconocimiento facial y, durante su estancia, ser atendidos por robots que responden a comandos activados por voz. La AI permite a los hoteleros satisfacer las necesidades de personalización de los viajeros de negocios de hoy en día: mediante el reconocimiento de patrones, los hoteles pueden anticipar los requisitos de sus huéspedes y ofrecer un servicio más ajustado a sus necesidades. Sin embargo, los hoteles deben tener en cuenta el equilibrio entre una mayor funcionalidad y la protección de la privacidad de los datos de sus huéspedes.

La creciente escalabilidad del procesamiento de datos, el aprendizaje automático, la visión por ordenador, el reconocimiento de objetos y el aprendizaje no supervisado ofrecerán a los hoteles una reducción en la velocidad y el coste a la hora de ofrecer productos diferenciados a medio y largo plazo.

## Las herramientas online de autorreserva (OBT) que respaldan la seguridad

La OBT desempeña un papel crítico en el cumplimiento de la política de viajes y en el apoyo a una cultura organizativa de seguridad y protección al viajero. Es necesario educar a los viajeros en la seguridad que aporta reservar hoteles aprobados a través de la OBT. Incluyendo:

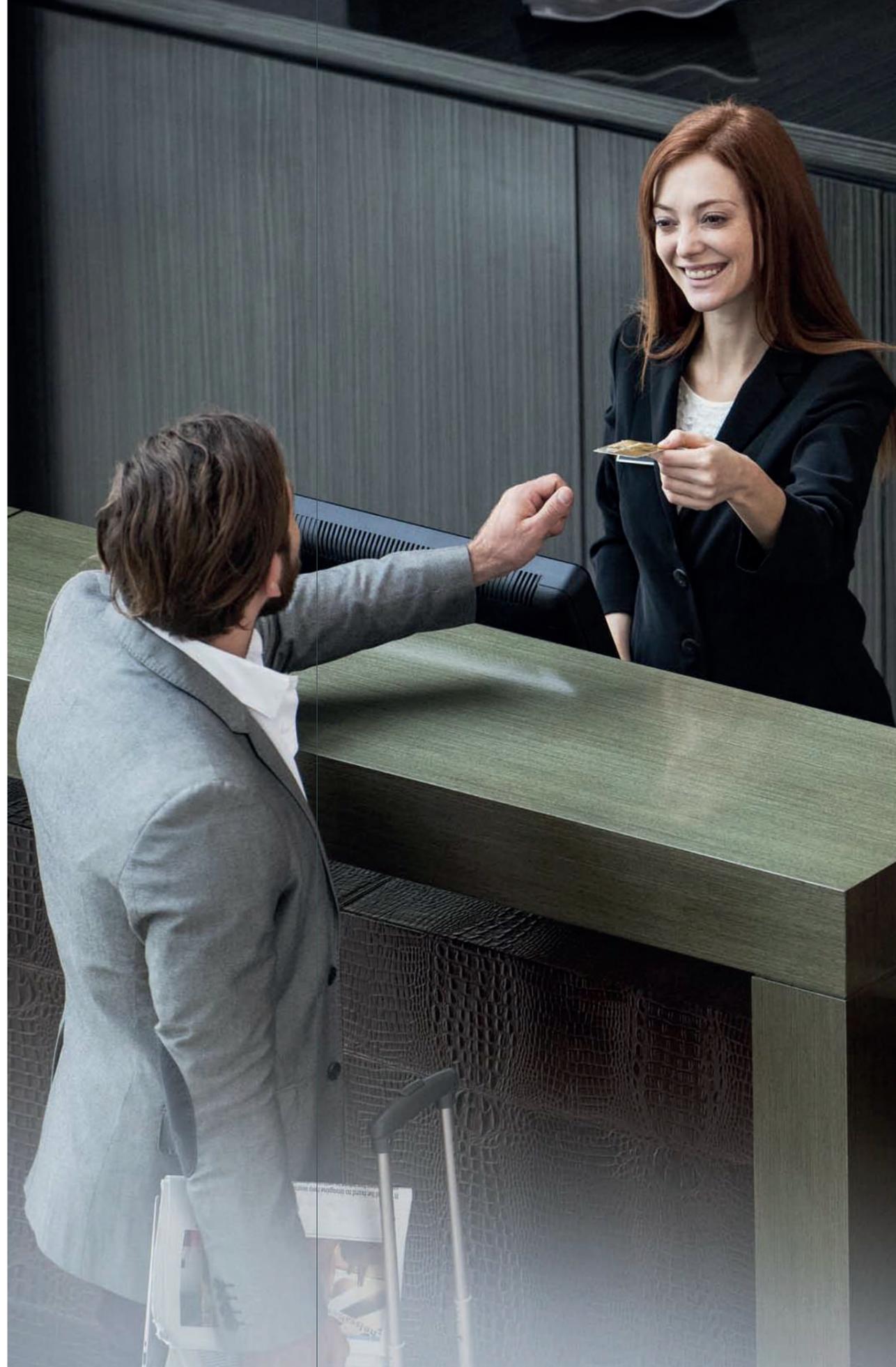
- Los hoteles que se incluyen en el programa son examinados durante el proceso de selección bajo unos estrictos estándares de seguridad.
- La reserva a través de la OBT puede incurrir en solicitudes de aprobación previas al viaje para destinos de alto riesgo. Y, por seguridad, a los viajeros se les puede obligar a reservar solo en hoteles previamente aprobados: la OBT se puede configurar para mostrar solo estos alojamientos.
- Los viajeros deben entender por qué su seguridad depende del uso de los canales aprobados a la hora de reservar un viaje. Si salen del canal, la organización puede no localizar al viajero o su itinerario en situaciones críticas. Las reservas de hoteles a través de la OBT cumplen con la política de viajes y, a su vez, pueden ayudar a abordar cuestiones de seguridad para grupos en riesgo potencial en ciertos destinos, por ejemplo, el colectivo LGBT+ o mujeres que viajan solas. Además de ofrecer solo propiedades cuya seguridad ha sido verificada, las reservas a través de la OBT pueden enviar notificaciones con información y consejos sobre estos destinos.

## Política de cancelación

En un esfuerzo por contrarrestar las elevadas tarifas de cancelación, a menudo asociadas con el uso de agencias de viajes online (OTA, por sus siglas en inglés) y herramientas de compra, muchos hoteles han implementado políticas de cancelación más estrictas, como los requisitos de aviso con 72 horas de antelación.

Los grupos hoteleros afirman que este cambio es necesario para reducir el impacto del absentismo y abrir más inventario para generar mayor volumen de ingresos. Pero no encaja con los patrones de viajes corporativos de muchas empresas. Los travel managers deben negociar políticas de cancelación más favorables durante el proceso de solicitud de propuestas.

➤ Para obtener asesoramiento en profundidad sobre cómo utilizar los datos para optimizar un programa de viajes corporativos, descargue nuestro [whitepaper](#) aquí.



## Gestión de los ingresos

A medida que los precios de las habitaciones se estabilizan y el tradicional objetivo de aumentar los ingresos gana en importancia, los hoteles están desarrollando su creatividad para conseguir mejorar su rendimiento. En los últimos dos años, los hoteles se han centrado principalmente en impulsar las reservas directas, que pueden ofrecer mayores beneficios. Esta tendencia continuará, con hoteles que desarrollan mejores aplicaciones para dispositivos móviles o plataformas de reserva y mejores ventajas para los miembros más leales, incluida la personalización gracias a la tecnología (por ejemplo, la configuración de habitaciones de acuerdo con las preferencias del viajero).

Además de impulsar programas de fidelización, la evolución de la tecnología permite a los hoteles aumentar las ofertas de valor añadido en todas las etapas de la experiencia del cliente. Los hoteles también están utilizando herramientas de gestión de datos e ingresos para definir claramente los patrones de reserva de sus clientes y desarrollar, así, modelos de optimización de ingresos mucho más sofisticados que van más allá del volumen y la participación. Como resultado, los viajeros pueden encontrar más difícil reservar con tarifas negociadas, particularmente en zonas con alto volumen de viajeros, y los hoteles apuestan cada vez más por la fijación dinámica de precios. Con este enfoque, los hoteles ofrecen a las empresas un descuento negociado sobre su mejor tarifa disponible. Si bien el precio dinámico suele ser más costoso que las tarifas negociadas, puede ser útil cuando las empresas tienen requisitos ad hoc o cuando los volúmenes en ciertas ubicaciones no permiten garantizar un precio fijo.

## Guiar la toma de decisiones del viajero

Los viajeros de hoy en día son expertos en tecnología y están acostumbrados a controlar los viajes por su cuenta. Se sienten cómodos investigando y seleccionando diferentes opciones de viaje u hotel basadas en las opiniones y evaluaciones de otros viajeros. El cumplimiento de la política de viajes puede requerir un cambio orientado a las recompensas y la educación. Existen herramientas, como el Trip Recommender™ de GBT, que incorporan las preferencias del viajero en la creación de ofertas inteligentes y personalizadas. Además, cabe considerar cómo los chatbots y la mensajería basada en AI pueden crear una experiencia de reserva personalizada y simplificada. La tecnología también puede ayudar a resaltar el valor y el coste de las decisiones tomadas por el viajero: por ejemplo, al incorporar información comparativa sobre precios en el proceso de reserva, se puede ayudar al viajero a ahorrar tiempo y dinero en su toma de decisiones.

# CIUDADES CLAVE

## América del Norte

Las previsiones para América del Norte se establecen en el contexto de una desaceleración económica mundial esperada en 2019, y una nueva aceleración del crecimiento para 2020.<sup>1</sup>

En general, la zona debería experimentar aumentos mínimos de las tarifas hoteleras en 2020. En EE.UU., la ocupación estable y una red completa de habitaciones en construcción, impulsarán la competencia y limitarán la capacidad de los hoteles para aumentar los precios. El incremento de las tarifas es más probable en Canadá, gracias a un desarrollo económico relativamente fuerte y al crecimiento lento de la capacidad hotelera.

Las principales marcas de hoteles, como Hilton, buscan cambiar las estrategias de precios, implementando contratos de varios años, abastecimiento fuera del ciclo o fuera del período tradicional de RFP y precios dinámicos, en los que los precios se ajustan continuamente a medida que el equilibrio entre la oferta y la demanda varía. Otras cadenas están comenzando a seguir su ejemplo con estrategias de precios similares.

Muchos hoteles están aprovechando las nuevas tecnologías, procesos y métricas de rendimiento para optimizar los costes de limpieza y buscar el ahorro: estos tienen la oportunidad potencial de reducir las tasas a medida que disminuyen los gastos operativos. La tecnología también moldeará cada vez más la experiencia del huésped, a medida que los hoteles introduzcan puestos de autoservicio, accesos sin llave y check-in online a través de aplicaciones móviles.

### Atlanta 1%

Cuna de múltiples cadenas hoteleras, Atlanta, en general, debería experimentar incrementos mínimos en las tarifas. Por el contrario, hacia las afueras de la ciudad, donde el bajo crecimiento de la oferta se corresponde con una sólida demanda, podría experimentar un crecimiento de entre un 2,5-3%.

### Boston 1%

A pesar de la caída de la ocupación, Boston vivió un ligero crecimiento de la tarifa media diaria (ADR) en 2018-2019. Esta tendencia continuará en 2020, impulsada por la consolidación de las principales cadenas hoteleras y sus objetivos de aumento de ingresos.

### Chicago 5%

En términos de ocupación hotelera y crecimiento de los ingresos por habitación disponible (RevPAR), Chicago es una de las ciudades con mejor ejercicio de Estados Unidos. Las reubicaciones por parte de las empresas, atraídas por un bajo coste de vida, gran cantidad de talento por explotar y la ubicación geográfica privilegiada de Chicago, continuarán haciendo crecer la demanda y haciendo crecer las tarifas.

### Houston 0%

Durante el período 2018-2019 se experimentó un aumento constante en la capacidad hotelera de Houston, a medida que se abrieron nuevas propiedades en el centro y en las afueras de la ciudad. La apertura de nuevas habitaciones implica la probabilidad de que las tarifas se mantengan sin cambios, incluso cuando la recuperación de los precios del petróleo eleve la demanda.

### Los Angeles 1%

Si bien Los Ángeles ha experimentado un fuerte crecimiento del PIB, la ocupación hotelera en 2018 fue del 80%, disminuyendo año tras año, en parte debido a la adición de casi 2,000 habitaciones. La capacidad hotelera continuará creciendo en 2019 y hasta 2020, con aperturas de cadenas como Fairmont, Park Hyatt, Edition y Thompson. Llevará algún tiempo que los niveles de ocupación se estabilicen. A nivel de la ciudad, es probable que la tarifa media diaria aumente, debido a que la nueva oferta está orientada al lujo. Sin embargo, a nivel de propiedad individual, el crecimiento de ADR podría ser mínimo.

### Nueva York -3%

Varios factores apuntan a la disminución de las tarifas hoteleras en Nueva York entre 2019 y 2020. El aumento de la oferta, con la suma de hasta 29.000 habitaciones en los próximos meses, además de una economía que se prevé que se debilite en 2020, hará que las tarifas de las habitaciones bajen aún más.

Entre las nuevas incorporaciones se encuentra el hotel modular más alto del mundo. El AC Hotel New York NoMad se construirá a partir de módulos prefabricados construidos en Polonia. Se espera que abra a finales de 2020.

Influenciados por la creciente corriente de millenials que empiezan a viajar por negocios, las compañías continúan explorando opciones de alojamiento menos tradicionales, como alojamiento compartido y hoteles que ofrecen innovaciones que incluyen desayunos para llevar, aplicaciones móviles para el check-in y acceso sin llave, y espacios de trabajo comunes.

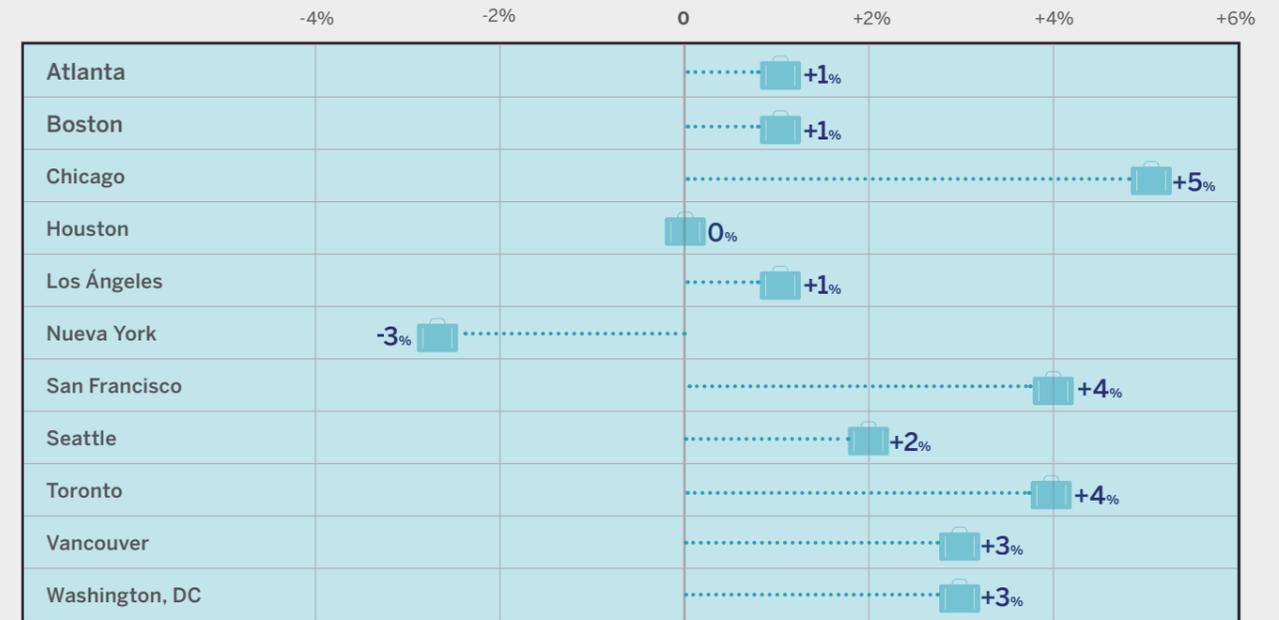
### San Francisco 4%

Se prevé que las tarifas hoteleras aumenten en San Francisco a medida que el empleo continúa creciendo, aunque a un ritmo reducido, y el número de visitantes aumenta. Después de la reapertura del complejo de convenciones y exposiciones del Centro Moscone en enero de 2019, se espera que las tasas de ocupación crezcan después de una disminución en 2018.

Después de varios años sin grandes aperturas hoteleras, San Francisco da la bienvenida a tres nuevos hoteles en 2019, sumando más de 625 habitaciones en la ciudad, con una cantidad similar esperada para 2020. A pesar de ofrecer más capacidad, el aumento de la ocupación conllevará un crecimiento de las tarifas.

DESCARGA EL PRONÓSTICO COMPLETO AQUÍ

## Pronóstico de las tarifas hoteleras: América del Norte



Fuente: GBT

### Seattle 2%

Seattle es actualmente la ciudad de más rápido crecimiento en Estados Unidos, cuna de empresas tecnológicas y compañías presentes en la lista Fortune 500, además de ser un importante destino de ocio, la ciudad se está preparando para recibir a aún más visitantes. La ciudad se está expandiendo hacia el Aeropuerto Internacional Seattle-Tacoma y se están construyendo diez hoteles, que en conjunto añadirán alrededor de 3.000 habitaciones al stock existente. Otros 21 hoteles se encuentran en etapa de planificación.

A pesar de la gran actividad económica que se espera, el crecimiento de la oferta evitará que las tarifas aumenten más rápido del 2% previsto. Un factor que podría aumentar el coste de los hoteles y hacer crecer las tarifas con el tiempo son las estrictas leyes laborales de Seattle, que requieren que los empleadores establezcan sus horarios con 14 días de anticipación y ofrezcan ampliar sus horarios a los empleados actuales antes de contratar personal nuevo.

### Toronto 4%

Con una de las economías con mayor crecimiento en Canadá, impulsada por los sectores de finanzas, comunicaciones y ciencia, se prevé que las tarifas hoteleras aumenten hasta un 4% a medida que la demanda crezca. Otro aspecto que influye en esta tendencia al alza de las tarifas es la introducción en 2018 de un impuesto municipal de alojamiento, que ha añadido un coste de un 4% a las facturas de los huéspedes.

Existen alrededor de 40 proyectos de construcción de hoteles en marcha, lo que añadirá más de 5.200 habitaciones a ya existentes, pero no se espera que esto afecte el aumento de las tarifas el próximo año.

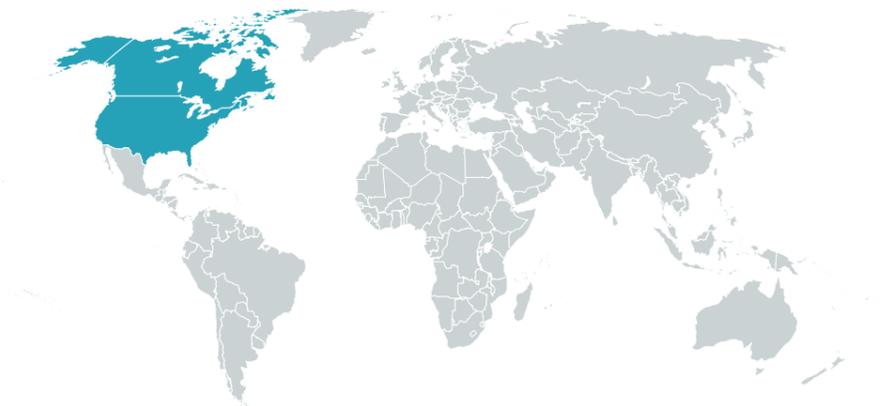
### Vancouver 3%

La economía de Vancouver continúa creciendo, lo que se espera que respalde los aumentos de las tarifas hoteleras del 3%. Hay que destacar el desarrollo del alojamiento no tradicional: Vancouver ha lanzado una serie de iniciativas que pueden reducir la expansión de Airbnb en la ciudad. Por primera vez en Canadá, Airbnb tuvo que recaudar los impuestos provinciales correspondientes sobre las ventas de todos los alquileres a corto plazo, así como impuestos municipales y regionales. En 2018, Vancouver aprobó una normativa por la que restringía los alquileres de Airbnb a las residencias principales y

requería a los operadores disponer de licencia. En marzo de 2019, la ciudad informó que solo el 55% de los listados cumplían con esta regla.<sup>2</sup>

### Washington, DC 3%

La mayoría de los negocios hoteleros en Washington DC, son ocupados por el gobierno federal, seguido del turismo. La ocupación está determinada en gran medida por los cambios en la política gubernamental, los eventos nacionales y el ciclo electoral: los niveles de ocupación y la tarifa media diaria disminuyeron durante el cierre del gobierno entre diciembre de 2018 y enero de 2019. Los viajes corporativos compiten con un importante sector de ocio y tiempo libre. Amazon está planeando su mudanza a Arlington, Virginia, a fines de 2020, por lo que Washington DC podría experimentar un aumento en las tarifas.



CIUDADES CLAVE

# América Central & del Sur

La inestabilidad política e incertidumbre económica han tenido un impacto negativo en los viajes de negocios en América Central y del Sur. No obstante, se prevé el aumento de los precios en toda la región a medida que la demanda supera al crecimiento. A principios de 2019, la red de construcción de hoteles había sido contratada por más del 25% interanual.<sup>3</sup>

## Bogotá 4%

Se prevé que Colombia experimente un fortalecimiento del crecimiento económico entre 2019 y 2021, a medida que la bajada de impuestos a empresas impulsen la inversión y, a su vez, que aumente la demanda hotelera.<sup>4</sup>

En respuesta al auge del turismo, se están construyendo casi 4.000 habitaciones en todo el país, lo que representa más del 7% de la oferta existente.<sup>5</sup> El crecimiento significativo del inventario de habitaciones ha mantenido baja la ocupación, particularmente en Bogotá.

Se prevé que Colombia experimente un fortalecimiento del crecimiento económico entre 2019 y 2021, a medida que la bajada de impuestos a empresas impulsen la inversión y, a su vez, que aumente la demanda hotelera.

## Buenos Aires 47%

Las turbulencias financieras en 2018 provocaron una depreciación del 50,6% del peso argentino, una fuerte reducción en el gasto público y una inflación de doble cifra. El contexto económico sigue siendo volátil y se espera que el PIB de Argentina se contraiga aún más hasta 2019.<sup>6</sup>

El cambio previsto en las tarifas de las habitaciones se debe principalmente a la inflación. En cambio, la demanda sigue siendo fuerte con una ocupación del 73,6% en Buenos Aires (frente al 63,3% teniendo en cuenta todo el país). De hecho, Buenos Aires experimentó su mayor ocupación el pasado enero desde 2012, debido en parte a la falta de nuevas habitaciones que en la región. El crecimiento de la tarifa media diaria en Buenos Aires ha superado al resto del país en dos dígitos y se prevé que continúe haciéndolo.

## México DF 3%

El crecimiento del PIB de México ha caído en el primer semestre de 2019, debido a la bajada de la inversión y al menor crecimiento de las exportaciones, a medida que las importaciones de Estados Unidos se han desacelerado. Las tensiones comerciales y la incertidumbre política también han afectado la confianza empresarial.<sup>7</sup>

Los niveles de ocupación desde 2018 hasta la fecha han disminuido ligeramente, aparentemente como resultado de la demanda estable y el aumento de la oferta. A principios de 2019, más 14.000 habitaciones se encontraban en construcción en México DF, lo que representan el 3,5% de la oferta existente.

## Monterrey 5%

Monterrey es uno de los principales puntos comerciales e industriales de México, por su ubicación cerca de la frontera entre Estados Unidos y México, Monterrey está particularmente influenciado por el comercio con el país vecino.

En el primer trimestre de 2019, el noroeste de México, la región en la que se encuentra Monterrey, experimentó la disminución de ocupación de dos dígitos del país, lo que resultó en la única caída de dos dígitos en los ingresos por habitación.

## Pronóstico de tarifas hoteleras: América Central y del Sur



Fuente: GBT

## Río de Janeiro 1%

La ocupación en Río alcanza un saludable 63,8% a día de hoy, y este número ha aumentado sin cesar año tras año. Sin embargo, los hoteles tienen poco margen para aumentar las tarifas. Los Juegos Olímpicos de Verano 2016 y la Copa Mundial de la FIFA 2014 ocasionaron un aumento masivo de la oferta en las ciudades más importantes de Brasil. Solo en Río las habitaciones de hotel aumentaron en 10.000.

Los travel managers deben tener en cuenta que Río de Janeiro es un destino clasificado como "potencialmente peligroso" para la seguridad de los viajeros según el Índice de Viajes Corporativos de BTN en América.

## Santiago de Chile 4%

Como exportador de productos básicos, Chile sigue siendo particularmente susceptible a las recesiones en el comercio y la industria. Se prevé que el crecimiento económico se desacelere entre 2019 y 2020, a medida que la economía mundial se enfríe. No obstante, la demanda corporativa continua y la ocupación relativamente alta producirán un aumento de las tarifas hasta un 4% en 2020.

Por su estabilidad económica y política, Santiago es considerada la ciudad más segura de América Latina en el Índice de Viajes Corporativos de BTN.

[DESCARGA EL PRONÓSTICO COMPLETO AQUÍ](#)



## Sao Paulo 5%

Inmersa en el tercer año de una lenta recuperación después de haber sufrido una profunda recesión, la economía de Brasil crece a poco más del 1% cada año.<sup>8</sup> La desaceleración de la economía mundial que se espera en los próximos meses, así como la limitada adopción de reformas económicas locales, limitan la capacidad de crecimiento de la economía brasileña en los próximos años.

No obstante, como la capital comercial de Brasil y uno de los principales centros de negocios en América, Sao Paulo está teniendo un desarrollo relativamente fuerte. La ocupación, aunque baja, está mejorando y la tarifa media diaria ha mejorado un 12,5% hasta la fecha, frente al 7,7% de todo el país.

“Se prevé un aumento de los precios en toda la región a medida que la demanda supere el crecimiento.”

# CIUDADES CLAVE

## Europa

Se prevé que las tarifas hoteleras se mantengan estables en las principales ciudades de negocios en Europa, en un contexto de crecimiento económico moderado en 2019, seguido de una aceleración en 2020.<sup>9</sup>

La gran historia en Europa es el auge del desarrollo hotelero, que ha alcanzado un nivel récord. A finales de 2018, las construcciones en Europa alcanzaron 1.569 hoteles con 243.947 habitaciones, un aumento del 19% al año.<sup>10</sup> Este crecimiento del stock de habitaciones se produce a pesar de un menor crecimiento económico en la región, la incertidumbre del Brexit y las perspectivas económicas mundiales.

Alemania lidera el auge del desarrollo con 379 proyectos en marcha, con Reino Unido muy cerca con 281 hoteles en construcción. Las cadenas hoteleras, incluyendo IHG, Hilton, Marriott y Radisson, están detrás de la mayoría de las nuevas habita-

ciones, y las categorías más bajas como Holiday Inn Express y Hampton by Hilton son las favoritas de los constructores de hoteles.<sup>11</sup>

En respuesta a la demanda de los viajeros de entornos hoteleros más informales, las principales cadenas están reconfigurando las zonas comunes de sus instalaciones. Ibis de Accor, por ejemplo, se ha embarcado en una transformación de los vestíbulos de sus hoteles para crear espacios acogedores y comunitarios para trabajar y relajarse.

Si bien muchos viajeros de negocios de hoy prefieren compartir opciones de alojamiento económico, varias ciudades de Europa están luchando contra el alquiler de apartamentos a corto plazo. Ámsterdam, Madrid y Múnich son tres lugares donde los expertos locales de GBT han identificado movimientos del gobierno local para frenar ofertas como la de Airbnb. En el futuro, además de presionar al alza los precios, esto podría reducir la posibilidad de elección de los viajeros.

### Ámsterdam 1%

La ciudad ofrece diversas opciones de alojamiento, con grandes cadenas de hoteles y propiedades independientes. Se han abierto nuevos hoteles de nivel superior en los últimos años, manteniendo bajo el crecimiento de los precios en el centro de Ámsterdam. Sin embargo, en las afueras, donde las oficinas de las compañías tienden a ubicarse, las tarifas están aumentando más rápidamente.

El IVA de las estancias en hoteles aumentó al 9% a principios de 2019. La mayoría de los hoteles repercutió este aumento en los huéspedes. No se esperan más cambios para 2020.

Con la preocupación por el exceso de turismo, Ámsterdam está limitando el número de aperturas de hoteles en el centro de la ciudad y propiedades aprobadas de Airbnb, lo cual podría conducir a incrementar los costes en alojamiento en el futuro.

### Bruselas 3%

Además de ser la cuna institucional de la Unión, Bruselas es uno de los principales destinos para celebrar conferencias internacionales, además de atraer un importante volumen de turismo. La demanda constante de alojamiento significa que es probable que las tarifas hoteleras crezcan hasta en un 3% en 2020.

Por el lado de la oferta, la red de construcción es relativamente tranquila: el inventario más importante que llegará el próximo año incluye un Moxy de 140 habitaciones en el centro de la ciudad y un Nhow de 305 habitaciones.

### Dublín 3%

El sector hotelero en Dublín está experimentando crecimiento en los niveles de ocupación y tarifa media diaria a medida que el desarrollo económico relativamente fuerte de Irlanda, combinado con las buenas cifras de turismo, continúa impulsando la demanda.

Se espera que los niveles de ocupación se mantengan altos debido al persistente déficit de oferta. Esto a pesar del auge del desarrollo hotelero que agregará casi 700 nuevas habitaciones a las existencias de la ciudad para 2020, con un estimado de 3.000 hoteles adicionales con destino a Dublín para 2023.

### Frankfurt 1%

Frankfurt es un destino preferente para profesionales del sector bancario; además, la ciudad es un importante núcleo de ferias comerciales. Juntos, estos factores resultan en altos niveles de ocupación y precios durante todo el año.

Las nuevas aperturas de hoteles, que incluyen IHG, Intercity, Leonardo, Melià, NIU y NH Collection, aliviarán la presión al alza sobre las tarifas de las habitaciones. Centrado en los negocios de nivel superior, Frankfurt ofrece solo habitaciones de precios limitados. Una excepción es la marca Motel One, que abrió su cuarta propiedad en la ciudad en junio de 2019.

Existe una tendencia a tener en cuenta, y no es otra que los apartamentos con servicio de larga estancia, los cuales están cobrando protagonismo entre los viajeros de negocios.

### Londres 1%

A pesar de la incertidumbre relacionada con el Brexit, Londres conserva su condición de centro neurálgico para el comercio mundial y centro para eventos turísticos, deportivos y culturales. La demanda continuada ha permitido a Londres mantener altas tasas de ocupación. Sin embargo, la tarifa media diaria ha ido aumentando lentamente debido al aumento constante de la oferta: alrededor de 20.000 nuevas habitaciones se han construido en los últimos cinco años.

La cartera de alojamiento confirmada de Londres para 2020 cubre una amplia gama de segmentos, productos y marcas. Londres inaugurará otras 10.000 nuevas habitaciones entre 2019 y 2020. Algunos de estos nuevos hoteles son más grandes y están pensados para abrir en los alrededores del aeropuerto de Heathrow.

Las microestancias, en las que los viajeros alquilan una habitación de hotel por un período tan pequeño como pueden ser tres horas, han cobrado importancia en los últimos dos años. Este tipo de contrataciones permiten a los viajeros de negocios la oportunidad de refrescarse o recargar pilas entre reuniones.

### Madrid 4%

El crecimiento de la actividad económica está alineado con el aumento de la demanda y el incremento de las tarifas de habitaciones de hotel: el pronóstico del Monitor del 4% para Madrid es el más alto de todos los principales centros de negocios europeos. Los inversores internacionales están tomando nota: la inversión de 2018 en la industria hotelera española rompió récords, con Madrid como foco principal para los constructores.<sup>12</sup>

Como resultado de la preocupación por el exceso de turismo en las comunidades autónomas, el gobierno de Madrid quiere introducir restricciones en el alquiler de apartamentos, por las que se erradicarían la mayoría de los apartamentos actualmente utilizados como alquileres de vacaciones en la ciudad.

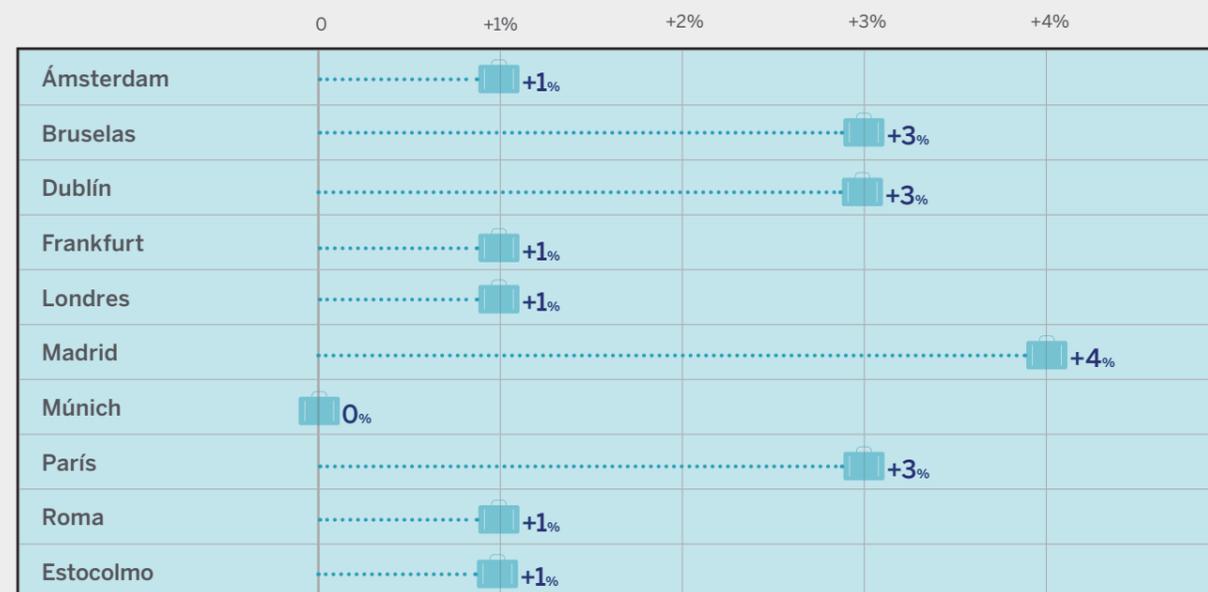
### Múnich 0%

A pesar de la sostenida demanda durante todo el año, no se espera que las tarifas de los hoteles en Munich cambien. En el nivel superior, la llegada de varios hoteles premium en 2018 a 2019 ha reducido el alcance para aumentar las tarifas. Mientras tanto, múltiples aperturas planificadas para 2020 a 2021, incluidas las marcas económicas Motel One, Premier Inn, Prizeotel, empujarán las tarifas hacia abajo en la categoría económica.

Como reflejo del interés de los viajeros de negocios modernos por los alojamientos informales, las empresas utilizan cada vez más hoteles jóvenes y modernos, como 25 horas, como una alternativa a las marcas estándar.

“La gran historia en Europa es el auge del desarrollo hotelero, que ha alcanzado un nivel récord.”

## Pronóstico de tarifas hoteleras: Europa



Fuente: GBT



## CIUDADES CLAVE

# Europa

### París 3%

Como centro de negocios y turismo, París atrae visitantes durante todo el año. Sin embargo, es probable que el incremento de las tarifas sea relativamente modesto a medida que la ciudad continúa haciendo crecer su capacidad hotelera. Las llegadas de nuevos hoteles incluyen la reapertura del Pullman Montparnasse y la apertura del Courtyard Paris Porte de Versailles; programados para el primer trimestre de 2020, estos grandes hoteles están ubicados estratégicamente para visitantes corporativos y de exposiciones. En un nivel superior, Bulgari ha anunciado planes para abrir un nuevo hotel de lujo en París en 2020.

París cuenta con una creciente oferta de alojamiento no tradicional, que resulta atractiva para muchos viajeros de negocios. Dos ejemplos de esta tendencia se abrieron en 2019: 25Hours y Jo & Joe.

### Roma 1%

Roma es una de las ciudades más caras de Europa para el turismo, sin embargo, experimentó un aumento de la tarifa media diaria en 2018 y el primer trimestre de 2019. En un contexto de un crecimiento del PIB muy discreto y una gran cantidad de aperturas de hoteles, se espera que las tarifas de las habitaciones sean estables y crezcan solo marginalmente el próximo año.<sup>13</sup>

Entre las aperturas previstas están el nuevo Iberostar, el Hilton Rome Eur - La Lama de 439 habitaciones y el Radisson Blu GHR de 297 habitaciones.

### Estocolmo 1%

La demanda de habitaciones en los hoteles de Estocolmo está superando la oferta, a pesar de que la ciudad inauguró 1.840 habitaciones solo el año pasado, y la tarifa media diaria aumenta día tras día. Se espera que la demanda continúe creciendo a medida que el crecimiento económico se fortalezca en 2020.<sup>14</sup> La ciudad está respondiendo al aumento de la demanda añadiendo nueva capacidad hotelera: se planea la apertura de 4.900 habitaciones de hotel en Estocolmo durante los próximos cinco años, 1.236 de ellas en el centro de Estocolmo.

Impulsadas por la ola de crecimiento hotelero de la ciudad, las cadenas internacionales de hoteles están intensificando su actividad, con recientes inversiones importantes de Radisson Hotel Group, Zleep Hotel y Scandic.



# CIUDADES CLAVE

## Oriente Medio & África

Los países de Oriente Medio continúan haciendo grandes inversiones en proyectos culturales y turísticos mientras buscan desvincular su actividad económica del petróleo.

Tradicionalmente, los hoteles de lujo y de alto nivel predominaban en la zona. Sin embargo, cada vez más, los hoteles medianos se están convirtiendo en parte de la oferta, lo que permite que los países y ciudades acojan a viajeros de diversos niveles económicos. Según STR, se están construyendo 125.052 nuevas habitaciones en Oriente Medio. Concretamente, más de 56.000 se encuentran en Emiratos Árabes Unidos (EAU), representando casi el 45% del total.<sup>15</sup>

En África, actualmente se están construyendo alrededor de 25.000 nuevas habitaciones. El Hotel Monitor analiza los problemas específicos que hacen crecer las tarifas en los destinos comerciales clave, como Lagos y Johannesburgo.

### Abu Dhabi -4%

Los EAU están experimentando un rápido aumento en su stock de habitaciones, lo que afecta a la ocupación y baja las tarifas. La caída de los precios del petróleo ha reducido aún más la demanda, presionando nuevamente las tarifas a la baja.

La celebración de la Expo 2020 en la vecina Dubái, hará que aumente la demanda, no obstante, se espera que las tarifas de las habitaciones disminuyan hasta en un 4 por ciento.

### Doha -10%

Qatar ha sufrido un embargo económico, impuesto por Arabia Saudita, Bahrein, Egipto y los Emiratos Árabes Unidos, desde junio de 2017. Se prevé que el efecto de esta situación política sobre la demanda, junto con un exceso de oferta de habitaciones de lujo y de lujo superior, generará una importante disminución de las tarifas hoteleras.

### Dubai 0%

El gran aumento en el número de hoteles que se están construyendo antes de la Expo 2020 ha suavizado las tarifas. Sin embargo, se espera que la Expo genere una alta demanda, por lo que las tarifas podrían aumentar a partir de octubre. El pronóstico de desarrollo económico sólido para Dubái hasta 2019 y 2020 también debería evitar que las tarifas bajen.<sup>16</sup>

La industria hotelera tiende a situarse en un nivel de lujo y superior, aunque están apareciendo más propiedades medianas a medida que la demanda se fortalece. La constructora Emaar ha desarrollado la marca Rove para aprovechar este segmento.

### Johannesburgo 4%

Con el crecimiento de la economía local y el aumento de la demanda, aunque que la capacidad de construir nuevas propiedades es pequeña, Johannesburgo está viendo un aumento de la tarifa media diaria.

La industria hotelera está dominada por las principales cadenas internacionales, aunque los hoteles independientes también cuentan con una fuerte presencia.

### Lagos -1%

La demanda de alojamiento en Lagos es baja, ya que muchas compañías restringen los viajes a la ciudad por motivos de seguridad. Sin embargo, viajar a Lagos sigue siendo necesario para muchas empresas del sector energético.

El inventario de habitaciones tiende a resumirse en pequeños hoteles independientes, apartamentos u hoteles de lujo de alta gama.

### Riad -8%

Como parte de su plan para separar la actividad económica del petróleo, Arabia Saudita quiere aumentar el número de visitantes a Haji y Umrah a 30 millones al año para 2030, en comparación con los 8 millones que tuvo en 2016, año en que se anunció esta iniciativa, "Visión 2030". Estos planes están atrayendo el interés de las principales cadenas hoteleras, que están comenzando a incrementar su actividad en Riad.

El número de nuevas aperturas de hoteles ha provocado que la oferta actualmente exceda a la demanda en Riad. Incluso con un pronóstico de crecimiento del PIB de alrededor del 2%, se espera que las tarifas de habitaciones en 2020 caigan hasta en un 8%.<sup>17</sup>

### Tel Aviv 6%

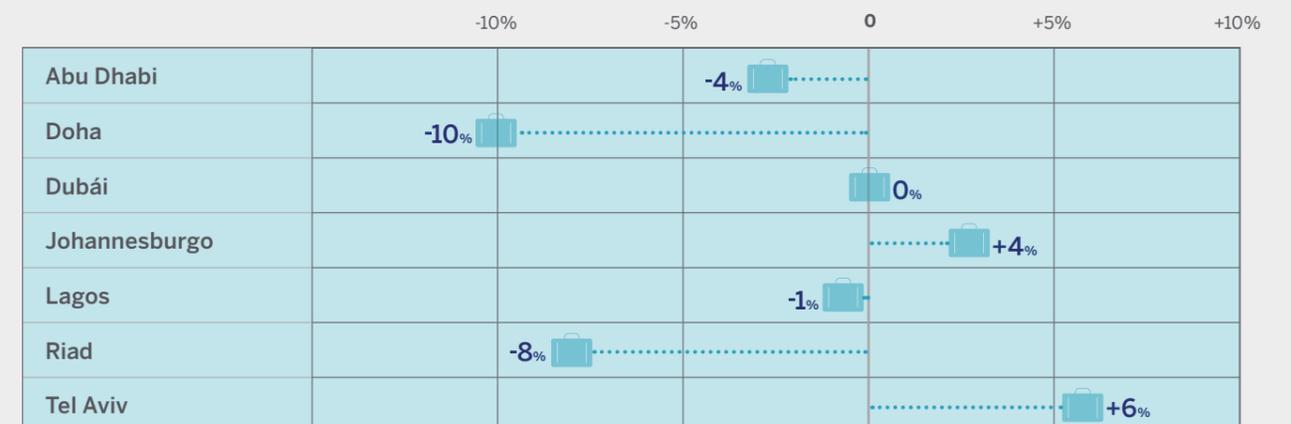
El auge turístico, junto con la continua expansión de la industria tecnológica israelí, está atrayendo mayores volúmenes de viajeros. Las tarifas de las habitaciones están aumentando a medida que la demanda continúa superando a la oferta. Sin embargo, amenaza del terrorismo podría hacer que las tarifas caigan si se sufre un aumento de los ataques que conduzca a una caída en el número de visitantes.

Tel Aviv está experimentando un auge en los hoteles boutique, liderados por Brown Hotels.

Los alquileres para estancias cortas no están regulados en Israel en la actualidad. Si bien no se ha anunciado un calendario para su introducción, se ha propuesto un impuesto sobre los alquileres de Airbnb, que podría reducir la oferta y aumentar las tarifas.



### Pronóstico de tarifas hoteleras: Oriente Medio & África



Source: GBT

# CIUDADES CLAVE Asia Pacífico

➤ Cuna de algunas de las economías más dinámicas del mundo, Asia-Pacífico cuenta con un rápido crecimiento también en la industria hotelera. Cada año crece la oferta de habitaciones en la región. Incluso con este incremento, la demanda constante en estas economías en crecimiento significa que es probable que las tarifas aumenten.

El ocio y los negocios fueron los puntos clave para impulsar la industria hotelera en Asia-Pacífico, y cada vez más viajeros nacionales están llenando los hoteles, compensando cualquier caída en el número de visitantes internacionales.

Las principales cadenas hoteleras continúan construyendo en la región, desarrollando oferta para todos los niveles económicos, desde medio hasta los niveles superiores y de lujo.

En 2020, la región albergará el Con los Juegos Olímpicos en Tokio, Japón espera atraer 20 millones de visitantes en este año de gala para el país.

## Bangalore 5%

Como centro de alta tecnología de la India y sede de grandes corporaciones multinacionales, Bangalore es uno de los principales destinos comerciales del país. La creciente demanda de los viajeros de negocios significa que las tarifas de las habitaciones pueden aumentar hasta un 5% en 2020, incluso a medida que la oferta siga creciendo con cifras de dos dígitos.<sup>18</sup>

Las cadenas internacionales de hoteles están haciendo crecer su presencia en la ciudad. Las nuevas incorporaciones a la oferta hotelera de Bangalore incluyen el segundo Four Seasons de India y un hotel Radisson Red. Fern Hotels & Resorts, una marca india desarrollada en torno a la sostenibilidad ambiental, también está por abrir un hotel.

La Asociación de Fabricantes de Máquinas-Herramienta de la India organizará su buque insignia, IMTEX Forming 2020, en el Centro Internacional de Exposiciones de Bangalore en enero de 2020. Considerado como el mayor evento de este tipo en el sudeste asiático, se espera que IMTEX atraiga a más de 80.000 visitantes a la ciudad.

## Bangkok 2%

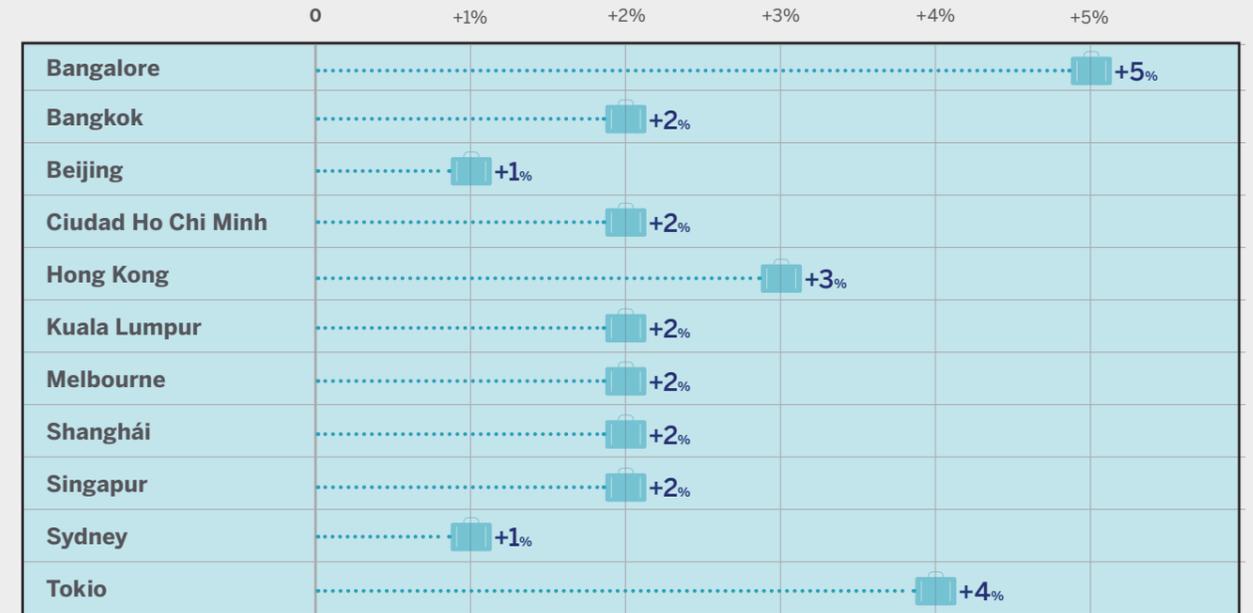
Tailandia espera recibir a un número mayor de visitantes, incluso con una situación política incierta después de las elecciones generales no concluyentes celebradas en el primer trimestre de 2019. Según las estimaciones del gobierno, el número de turistas para 2019 aumentará en un 8% aproximadamente, alcanzando un récord de 41,1 millones.<sup>19</sup> Para este crecimiento de la demanda, el aeropuerto Suvarnabhoomi de Bangkok se encuentra en un proceso de expansión que finalizará en 2020, momento en el que será capaz de asumir 60 millones de pasajeros al año.<sup>19</sup>

Para estimular el sector servicios, el gobierno ha reducido los impuestos sobre las estancias en hoteles y ha ampliado el número de permisos de construcción para nuevos. La Gran Región de Bangkok es una de las áreas clave para el desarrollo hotelero. La mayoría de nuevos hoteles son 3 y 4 estrellas, y hoteles budget.

El mercado de eventos y reuniones (M&E) es un área de fuerte crecimiento para la industria hotelera de Bangkok, pues los hoteles están buscando aumentar los ingresos con reservas de habitaciones, alquiler de instalaciones para conferencias y venta de alimentos y bebidas.

➤ [DESCARGA EL PRONÓSTICO COMPLETO AQUÍ](#)

## Pronóstico de tarifas hoteleras: Asia-Pacífico



Fuente: GBT

## Beijing 1%

China está viviendo una etapa de rápida expansión de la oferta hotelera. La demanda de hoteles de cinco estrellas, impulsada por viajeros de negocios nacionales e internacionales, es fuerte y se espera que continúe siéndolo. Como resultado, China se encuentra entre los países más importantes para los operadores globales, con marcas como Hilton y Hyatt que tienen pensado aumentar su presencia.

A pesar del aumento de la oferta, la ocupación no se ha visto afectada negativamente. De hecho, según STR, la ocupación de hoteles de alta gama ha crecido cada año desde 2013,<sup>20</sup> lo que significa que es probable que las tarifas permanezcan estables, e incluso aumenten ligeramente, en 2020.

Los nuevos proyectos para Beijing incluyen el lanzamiento de una cadena conjunta entre Hyatt y Homeinns Hotel Group, con sede en Shanghai, para atraer a los viajeros más jóvenes de nivel adquisitivo medio-alto.

## Ciudad Ho Chi Minh 2%

Vietnam ha experimentado un crecimiento significativo de compañías extranjeras y cadenas internacionales de hoteles en los últimos años. La reciente llegada de Mandarin Oriental a Ho Chi Minh City, destaca la capacidad de la ciudad para convertirse en un destino para viajeros de alto nivel.

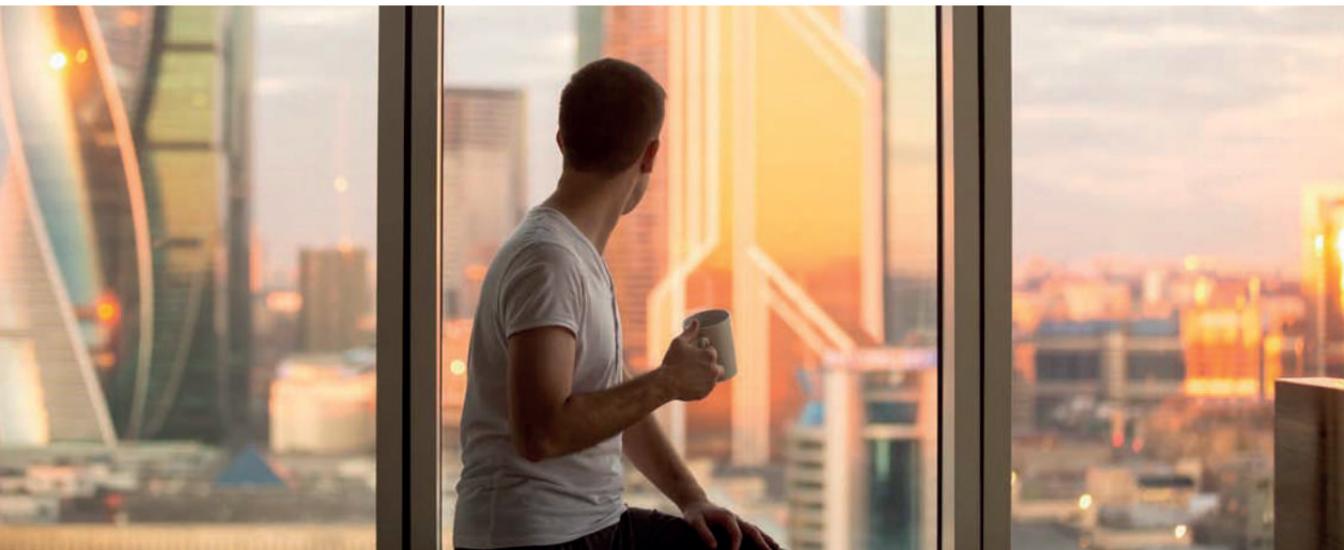
Se espera que Ho Chi Minh City, como principal destino de Vietnam, mantenga niveles sólidos de ocupación y tarifa media diaria en 2020 debido a una capacidad de construcción limitada. En el futuro, los rendimientos relativamente altos en Vietnam podrían atraer a Ciudad Ho Chi Minh y Hanoi a inversores inmobiliarios con sede en Asia y compañías de bienes raíces enfocadas en hoteles de negocios.

## Hong Kong 3%

La apertura de una línea de tren bala entre Hong Kong y China continental en 2018 contribuyó a registrar un número récord de visitantes el año pasado. El volumen de visitantes, junto con la desaceleración del desarrollo hotelero, dio como resultado tasas de ocupación muy altas en toda la ciudad, que han persistido desde entonces. La brecha entre la oferta y la demanda implica a previsión de que las tarifas para 2020 aumenten hasta en un 3%.

Los proyectos hoteleros están volviendo a repuntar, inaugurándose alrededor de 20.000 nuevas habitaciones en los próximos cinco años.

“Asia-Pacífico cuenta con un rápido crecimiento también en la industria hotelera.”



## CIUDADES CLAVE

# Asia Pacífico

### Kuala Lumpur 2%

Después de cinco años de desarrollo hotelero sostenido, el crecimiento de la oferta en Kuala Lumpur ha superado la demanda, evitando aumentos significativos en las tarifas medias diarias.

La construcción de 25 hoteles y 6.900 habitaciones ejercerá aún más presión en algunas zonas de la ciudad, particularmente para hoteles de alta gama, ya que la mitad de las nuevas construcciones son de lujo y alto nivel.

En los últimos años, las grandes cadenas hoteleras, premium como Four Seasons, W Hotels, St Regis y Sofitel, han llegado a la región de Kuala Lumpur. Los hoteles de gama media incluyen Hilton Garden Inn, Citizen M Bukit Bintang, Travelodge Bukit Bintang y Travelodge Central Market.

### Melbourne 2%

Melbourne es actualmente la cuarta ciudad de más rápido crecimiento en el mundo desarrollado, con un crecimiento de 125.000 personas al año; y se prevé que se convierta en la ciudad más grande de Australia para 2028.

La oferta ha ido creciendo, particularmente en los niveles altos, y está equilibrada con la demanda, lo que significa que únicamente se esperan aumentos moderados de las tarifas.

Australia está experimentando su mayor expansión hotelera, con un mayor crecimiento en cadenas de hoteles "lifestyle". Estos proporcionan una menor experiencia corporativa que la que se puede encontrar en hoteles de negocios tradicionales. Dirigido a los viajeros modernos expertos en tecnología, ésta es un componente central de la oferta, brindando Wi-Fi de alta velocidad, capacidad de transmisión a pantallas en la habitación y entrada sin llave. Las nuevas aperturas en Melbourne orientadas este enfoque incluyen las marcas Marriott's Aloft y Moxy, junto con la nueva apuesta de IGH, Voco.

### Shanghái 2%

El aumento de la oferta se ve compensado con el crecimiento de la demanda, particularmente en los viajes internos: si bien las tensiones comerciales con EE.UU. han afectado los viajes al y desde el exterior, se ha producido un efecto mucho más débil en los viajes internos.

Shanghái está recibiendo una gran inversión por parte de las grandes cadenas hoteleras. Las aperturas más recientes incluyen JW Marriott, Bellagio, InterContinental Shanghai Wonderland y la marca boutique Edition.



### Singapur 2%

Se espera que los proyectos en construcción, incluida la expansión del aeropuerto de Changi y una gran inversión por parte de Resorts World Sentosa, hagan crecer el turismo y el mercado de M&E en Singapur. No obstante, incluso con la previsión de crecimiento constante del PIB, se espera que las tarifas de habitación se mantengan estables, con solo un aumento del 2% debido a la inflación.<sup>21</sup>

En línea con la tendencia global hacia elegir alojamientos no tradicionales por parte de los viajeros de negocios, Citadines, propietario y operador de alojamiento con sede en Singapur, ha presentado Citadines Connect, una versión orientada a estancias cortas de su marca de aparthoteles.

### Sídney 1%

Una inyección de nuevas habitaciones en Sydney durante 2019 y 2020 reducirá la tasa de ocupación. Se espera que las tarifas de las habitaciones aumenten solo un 1%, mantenidas por un completo calendario de grandes eventos nacionales e internacionales que se celebran en la ciudad.

A pesar de ser una ciudad que atrae viajeros externos, Sydney tiene un inventario de alto nivel relativamente limitado. Parece que esto cambiará con la inauguración de hasta 2.000 habitaciones dentro de la ciudad y en sus alrededores. Los hoteles recién llegados incluyen el W Hotel Sydney, con 586 habitaciones.

Los hoteles se están diseñando cada vez más con el objetivo de atender a los trabajadores móviles, ofreciendo entornos de trabajo compartidos y más informales. Kafnu de Next Story

Group ejemplifica este enfoque, cuyo buque insignia, Kafnu Alexandria, se inauguró en Sydney en el primer trimestre de 2019.

### Tokyo 4%

El desarrollo hotelero ha sido impulsado por el crecimiento del turismo y el aumento de las tarifas medias diarias. En 2018, el país recibió 31,2 millones de visitantes, batiendo todos los récords y con un aumento del 8,7% con respecto al año anterior, casi cuadruplicando el número de visitantes en 2008. En 2020 se esperan aún más visitantes con la celebración de la Copa Mundial de Rugby 2019 y los Juegos Olímpicos.

A pesar de la expansión en la capacidad hotelera experimentada en los últimos años, por la que se han añadido alrededor de 30.000 habitaciones, se espera que Tokio enfrente un déficit de unas 3.500 habitaciones. Con tanta demanda persiguiendo una oferta menor, se prevé que las tarifas en 2020 aumenten hasta un 4%.

“Las principales cadenas hoteleras continúan construyendo en la región, desarrollando oferta para todos los niveles económicos, desde medio hasta los niveles superiores y de lujo.”

DESCARGA EL PRONÓSTICO COMPLETO AQUÍ

# Utilizar los datos para optimizar el programa de alojamiento

## CONSEJOS PARA TRAVEL MANAGERS

Los datos presentados de manera clara y concisa, pueden brindar a los travel managers los medios para marcar la diferencia en sus programas y trabajar de manera más estratégica con las partes involucradas, tanto dentro de su organización como externas.

Manejando los datos adecuados, los travel managers pueden obtener beneficios en sus programas de alojamiento. Por ejemplo, generar ahorro a través de negociaciones más efectivas con proveedores, aumentar el cumplimiento de los viajeros y poner en marcha ideas para mostrar el valor añadido del programa.

Aquí se muestran siete consejos para ayudar a los travel managers a implementar los datos en su organización, obtenidos de "Los datos al servicio del programa de viajes", una guía para travel managers desarrollada por expertos y como suplemento del Hotel Monitor 2020.

1. Asegurarse de comprender los cuatro tipos de datos: descriptivos; diagnósticos; proféticos; prescriptivos - y cómo se usan.
2. Presentar los datos en un formato que sea fácil de entender. Emplear gráficos y visualizaciones para hacer que el mensaje sea más convincente.
3. No hay que olvidar identificar las oportunidades disponibles al cruzar el programa de M&E y el gasto en alojamiento, así como otros beneficios como la reducción del desgaste del hotel.

4. Los datos pueden ayudar a comprender los factores que intervienen en la experiencia del viajero. Es necesario pensar en cómo utilizar la información que ofrecen los datos para mejorar la experiencia del viajero, impulsando así el cumplimiento y reduciendo las fugas.
5. El bienestar de los empleados se encuentra en el top de prioridades de la agenda corporativa, por lo que será necesario investigar cómo se puede utilizar la información que ofrecen los datos para identificar problemas entre los viajeros e impulsar soluciones efectivas.
6. Involucrar a las partes interesadas, incluyendo las áreas de recursos humanos, finanzas, ventas y operaciones, para acordar la estrategia de informes y datos, en los que se incluirán los datos clave para cada parte. El objetivo es utilizar todos los datos disponibles para generar paneles de mando claros con datos relevantes (con la ayuda de la agencia de gestión de viajes corporativos) y publicarlos regularmente.
7. Evaluar los hallazgos obtenidos de los paneles y proponer soluciones a las partes interesadas. Si se puede proporcionar respuestas a problemas que aún no han surgido adelantándose a ellos, aumentará la credibilidad.

Este es el momento perfecto para poner el foco en los datos. Cada vez más, los proveedores están poniendo a disposición de quien los necesite, sus datos más relevantes. Existe una gran cantidad de ayuda y asesoramiento disponible sobre cómo aprovechar la información que aportan los datos, los consultores y agencias de gestión de viajes corporativos siempre están dispuestos a ayudar.



Para obtener asesoramiento sobre cómo utilizar los datos para optimizar un programa de viajes, descargue nuestro [whitepaper](#) aquí.

**"Equipados con los datos correctos, los travel managers pueden obtener beneficios para el programa de alojamiento"**

## Metodología

Para realizar un buen pronóstico se requieren muy buena cantidad y calidad de datos. Hay que adentrarse en el mar de datos para comprender la dinámica a nivel de ciudad en términos de moneda local y utilizar fuentes contrastadas que incluyen datos anónimos y agregados de transacciones de hoteles en los últimos cinco años.

Además de observar lo que sucede en grandes ciudades del mundo en función de nuestros datos, consideramos otras variables que impactan en la industria hotelera en su conjunto. Aumentamos el volumen de datos añadiendo variables macroeconómicas del Fondo Monetario Internacional (FMI) y una métrica más amplia de la industria del especialista en datos de hoteles, STR.

Un buen pronóstico requiere que no solo tengamos en cuenta la tendencia de los datos hacia el futuro, lo cual puede olvidar muchas variaciones residuales, sino que hay que tener en cuenta también los máximos y mínimos estacionales, lo que compromete la precisión del pronóstico. El enfoque que utilizamos modela estas variaciones residuales utilizando variables macroeconómicas más amplias. Además, incluimos solo aquellas variables con el mayor impacto para evitar sobreajustar el modelo.

Utilizando predicciones externas de esas variables, pudimos aumentar la precisión de nuestro pronóstico de tarifa media diaria al cruzarlo con nuestro modelo de variación residual.



### SOBRE AMERICAN EXPRESS GLOBAL BUSINESS TRAVEL

American Express Global Business Travel (GBT) es la empresa líder a nivel mundial en la gestión de viajes corporativos. La compañía ayuda a las empresas y sus empleados en su desarrollo de negocio, asegurando que los viajeros estén presentes dónde y cuándo importa. Cuenta con una enorme presencia global, a través de 17.000 profesionales que trabajan en más de 140 países. Compañías de todos los tamaños, y en todos los lugares, confían en GBT para la gestión de sus viajes de negocios, así como para la organización de sus eventos corporativos y para los servicios de consultoría de viajes.

Más información en [gbtspain.com](http://gbtspain.com)

American Express Global Business Travel (GBT) es una joint venture no propiedad en su totalidad de American Express Company ni de ninguna de sus subsidiarias (American Express). "American Express Global Business Travel", "American Express Meetings & Events", "American Express" y el logotipo de American Express son marcas de American Express y su uso está limitado bajo licencia.

No se puede divulgar ni utilizar ninguna parte de estos materiales sin el consentimiento expreso por escrito de GBT.  
© 2019 GBT Travel ServicesUK Limited.

### Referencias

#### América del Norte

1. [www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com)
2. [www.theglobeandmail.com](http://www.theglobeandmail.com)

#### América Central & del Sur

3. [www.hotelnewsnow.com](http://www.hotelnewsnow.com)
4. [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org)
5. [www.hotelnewsnow.com](http://www.hotelnewsnow.com)
6. [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)
7. [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org)
8. [www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com)

#### Europa

9. [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu)
10. [www.lodgingeconometrics.com](http://www.lodgingeconometrics.com)
11. [tophotel.news](http://tophotel.news)
12. [www.euroweeklynews.com](http://www.euroweeklynews.com)
13. [www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com)
14. [ec.europa.eu/info](http://ec.europa.eu/info)

#### Oriente Medio & África

15. [www.constructionweekonline.com](http://www.constructionweekonline.com)
16. [www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com)
17. [www.imf.org](http://www.imf.org)

#### Asia-Pacífico

18. [www.hospitalitybizindia.com](http://www.hospitalitybizindia.com)
19. [www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com)
20. [www.hotelnewsnow.com](http://www.hotelnewsnow.com)
21. [www.imf.org](http://www.imf.org)