



Twispi

KRYSTAL
URBANHOTELS

CASO DE ÉXITO

En la industria hotelera, retener talento es retener la experiencia del huésped.

Cómo Hoteles Krystal Urban Monterrey usa Twispi para mantener a su equipo disponible, estable y comprometido sin importar la hora.

74%

Rotación anual en hotelería mexicana. Casi 3 de cada 4 colaboradores se van al año.

POWERPEOPLE / EL SURESTE 2024

4.99M

Empleados en turismo México (Q3 2025). Crecimiento 1.8% anual, +90K puestos nuevos.

SECTUR / ENOE 2025

34%

De incremento en casos de ansiedad y depresión laboral en México, liderando el crecimiento de trastornos mentales vinculados al trabajo en LATAM.

OMS / ISSSTE 2024-2025.

\$586K

Por trabajador sin atención psicosocial STPS calcula 5,000 UMA x \$117,31 (2026)

STPS / MINDUP 2026

BIENVENIDO A LA HOTELERÍA.

TURNOS ROTATIVOS, HUÉSPEDES EXIGENTES Y UN EQUIPO QUE NO PUEDE FALLAR.

QUIÉNES SON:

Con 25 años como referente de la hospitalidad en Monterrey, Krystal Urban entendió que en una operación 24/7 de alta demanda corporativa, el bienestar no es un indicador de RR.HH., sino el motor de la continuidad. Aquí, una baja o un ausentismo no es un trámite administrativo; es una interrupción directa en la promesa de servicio al huésped.



Hoteles 4★ · Monterrey, Nuevo León.

Corredor industrial regiomontano. Alta demanda corporativa, eventos y turismo de negocios desde 2012.

Operación 24/7

200+ habitaciones, restaurantes ejecutivos continuos y equipo en turnos rotativos. Sin cobertura completa, no hay servicio.

4.2/5 en TripAdvisor

#15 de 100 hoteles en Monterrey.

EL SECTOR HOTELERO EN NÚMEROS...

+28K
hoteles en México

Un sector masivo que depende 100% de su personal para operar.

SECTUR / Datatur 2026

1.1M
empleados
hoteleros México

Crisis en hoteles de México por falta de personal, previo al Mundial 2026

SECTUR / AMHM 2026

8.6%
del PIB nacional
representa la
hotelería en México

El mercado hotelero podría alcanzar 157,000 MDD para 2029. El talento es la ventaja competitiva real.

CBRE MarketView IS 2025



EL RETO

El huésped no sabe que falta alguien. Tú sí.

En hotelería el tiempo es el recurso más escaso. Ana Carrizales Gerente de RR.HH. de Hotel Krystal Urban Monterrey lo tiene claro: "Por cuestiones de tiempo siempre estamos corriendo. Twispi se adapta para que el colaborador tenga los beneficios en su móvil y los use en cualquier momento.



**41
días**

Promedio para cubrir vacante en México. En hotelería, cada baja operativa genera 41+ días de pérdida de productividad + reclutamiento.

Prostay / Manpower México 2026

+60%

Trabajadores hoteleros reportan estrés en más del 60% de sus días laborales (vs 40% nacional).

SciELO / UNAM Puerto Vallarta 2025

67%

De hoteles NL reportan déficit permanente de personal operativo.

AMHN Nuevo León / El Horizonte 2026

ANTES

Permiso + traslado =
Horas perdidas operación

VS
→

CON TWISPI

24/7 móvil • 15min =
Turno completo

“ Bajamos nuestra rotación de personal y disminuimos la parte de ausentismos. ”

— Ana Carrizales, Gerente de RR.HH.
Hotel Krystal Urban Monterrey



DE LA OBLIGATORIEDAD AL BIENESTAR REAL.

Así lo resolvieron: en números reales.

28%

De todos los usos fueron Atención Médica 24/7. El servicio más crítico para no faltar al turno.

22%

De los usos fueron para familia pediatría y veterinaria.

El colaborador cuida a los suyos sin faltar.

13

Servicios activos. Entraron por NOM-035 con psicólogo. El resto del catálogo lo van adoptando de forma orgánica.

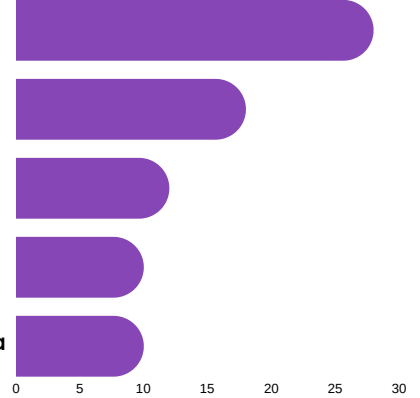
Atención Médica 24/7

Psicólogo

Pediatría

Nutrición

Veterinaria



TOP 5 SERVICIOS UTILIZADOS



TENER TWISPI:

COLABORADORES QUE RESUELVEN RÁPIDO, LLEGAN AL TURNO Y SE QUEDAN.

NO TENERLO:

AUSENTISMO, ROTACIÓN Y EL COSTO DE EMPEZAR DE CERO CADA VEZ.

“

Para nosotros tener un psicólogo de planta era un costo elevado... En cambio, la facilidad que nos da Twispi tiene un costo muy accesible para nosotros.

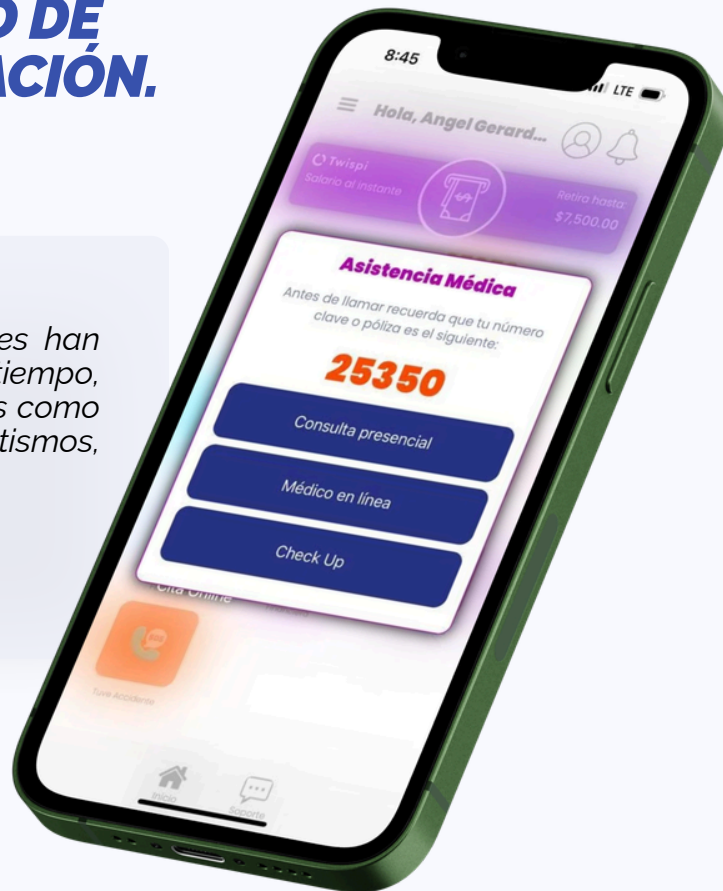
”

— Ana Carrizales, Gerente de RR.HH.
Hotel Krystal Urban Monterrey

MÁS QUE UNA APP, UNA RED DE SEGURIDAD PARA LA OPERACIÓN.

Sin importar la hora, nuestros colaboradores han sido atendidos y les ha beneficiado en tiempo, incluso en dinero... esto nos ayuda a nosotros como hotel en que disminuimos la parte de ausentismos, bajamos nuestra rotación de personal.

*Ana Carrizales, Gerente de RR.HH.
Hotel Krystal Urban Monterrey*



Atención inmediata que no para la operación

4am, sola, sin familia en Monterrey. Accidente en casa. La app la atendió, receta en mano. A las 7:30am estaba en su turno. Sin falta. Sin costo de cobertura.

\$1,200 MXN ahorrados por consulta

Especialista en Monterrey: \$1,500 promedio. Con Twispi: \$300.

Accidente en moto, cirugía en puerta

El IMSS dijo que había que operar. Antes de aceptar, consultó con un especialista vía Twispi a \$300. Por primera vez entendió exactamente qué tenía. Tomó la mejor decisión para su salud.



“ Para nosotros tener un psicólogo de planta era un costo elevado... En cambio, la facilidad que nos da Twispi tiene un costo muy accesible para nosotros. ”

— Ana Carrizales, Gerente de RR.HH.
Hotel Krystal Urban Monterrey

EL BIENESTAR ES INVERSIÓN PARA TU EMPRESA.

Porque un equipo sano, con liquidez y respaldado, es el que hace que tu operación nunca se detenga.

Krystal Urban Monterrey opera en uno de los mercados corporativos más exigentes del país. Turnos rotativos, operación continua, presión de servicio sin pausa. En ese contexto, Ana y su equipo entendieron algo que pocos líderes se atreven a hacer: que cuidar a la gente no es un gasto, es lo que mantiene la operación en pie.

*Empezaron con Twispi por **cumplimiento**; comprobaron que sí funcionaba en la operación y en el **bienestar del equipo**.*



Twispi: innovación, tecnología, practicidad y bienestar. - Ana Carrizales

 **Twispi**

Nóminas y beneficios que retienen talento

twispi payroll.com