

Fuente: Academia UDLAP

Fecha: 30 de marzo de 2020

Impacto en las empresas hoteleras y restauranteras ante una pandemia mundial

Autor: Mtra. María Del Carmen Milagros Morfin Herrera, Directora académica y profesora de tiempo completo del Departamento de Turismo de la UDLAP.

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili señala: “El turismo es el sector más golpeado por la COVID-19”, es por ello que en su respuesta, la OMT (Organización mundial del Turismo) trabaja estrechamente en colaboración con la OMS (Organización Mundial de la Salud) para mitigar el impacto y situar al turismo en el eje de los futuros esfuerzos de recuperación, forjando vínculos estrechos con los gobiernos y el sector privado para impulsar la colaboración y la solidaridad internacional (www.unwto.org. 17 de marzo 2020).

Con millones de puestos de trabajo en riesgo mientras la pandemia golpea al turismo con más fuerza que a cualquier otro sector, ya que está integrado por servicios de alojamiento, de alimentos, bebidas, transportación, entretenimiento, recreación, entre muchos más; el organismo de las Naciones Unidas especializado en turismo, solicita incorporar la innovación y creatividad para lograr ésta recuperación en el turismo (www.unwto.org. 26 de marzo 2020).

Al respecto en Mexico, señala el Consejo Nacional Empresarial Turístico CNET (26 de marzo), citado por Velazquez (2020), está haciendo sus esfuerzos para preservar los puestos del sector, tomando como ejemplo otros países, como es el caso de Australia que tiene un plan de estimulación por 17,600 millones de dólares, o Singapur, está implementando un programa de inyección de efectivo y liquidez, protección de sus trabajadores y promoción fiscal, o Italia, que suspendió los pagos hipotecarios y lanzó un programa de rescate por 25 millones de euros... en fin, en Mexico debemos recordar que el turismo genera más de cuatro millones de empleos, contribuye notablemente al combate a la pobreza de nuestro país y el 93% de las empresas turísticas tienen menos de diez empleados, tal señala Carlos Velazquez, (EXCELSIOR 2020), que hasta ahora con el COVID-19, han cerrado 262 hoteles, con 52,400 habitaciones, 2000 restaurantes, más del 40% de la operación de las aerolíneas y las pérdidas se estiman en al menos 30 mil millones en el sector aéreo, para mediados del mes de marzo.



El turismo en México, ya resiente impacto de Covid-19. El World Travel and Tourist Council, citado por el Comunicado de AMDETUR, confirma que “México es el sexto país con más empleos turísticos en peligro por Covid-19”; organismo que reúne a 200 líderes de las compañías del sector más importantes del mundo. En una investigación publicada este mes, el Consejo calcula que están en peligro 1.7 millones de puestos de trabajo que ofrece el turismo en México. Aerolíneas, hoteles, agencias de viaje, restaurantes y otros establecimientos que producen bienes y servicios turísticos en el país dieron empleo a un total de 4.4 millones de personas de manera directa a finales del año pasado, lo que representó 8.9% del empleo nacional, según información de la Secretaría de Turismo (SECTUR). China es la nación donde hay más empleos turísticos en peligro con 25.6 millones, seguida de India con 9 millones y Estados Unidos con 4.7 millones (Comunicado AMDETUR, boletín 26 de marzo).

La industria de restaurantes en México representa 2.14 millones de empleos (8% del total de personas empleadas en México), los cuales el 58% son mujeres y por cada uno de estos empleos, se generan de 2-3 empleos indirectos a nivel nacional (censo 2019 de INEGI, citados por CANIRAC 2020), para el 26 de marzo señaló Fernandez Francisco, Presidente nacional de CANIRAC, se tiene una afectación del 90% de la venta, un 30% de establecimientos cerrados, situación que no se había vivido en la industria de alimentos. CANIRAC Lanzó la campaña “Queremos que pronto te chupes los dedos, pero por ahora mejor lávate las manos”, así como “Nos vemos pronto, Mexico, ayúdanos a seguir sirviéndote”. #sirviendo a México. Al respecto, algunos restaurantes han facilitado dispensas para llevar a casa, así como antes de cerrar distribuyeron los insumos a sus colaboradores y evitar que se echaran a perder. Han solicitado a sus clientes que apoyen a sus meseros con alimentos y la solidaridad en estos establecimientos, se ha observado muy fortalecida.

Las empresas agrupadas en CNET, confirma Velazquez, (EXCELSIOR 2020), han absorbido los costos que implica la flexibilidad de las políticas de reservaciones y cancelaciones; proponiendo nuevos esquemas de trabajo y adelantando vacaciones con goce de sueldo; además han apoyado los traslados de nacionales que habían quedado varados en otros países. También están facilitando en los restaurantes, la elaboración de alimentos para sus trabajadores e implementando el aislamiento y medidas de higiene y sanidad requeridas.

Ahora, por su lado Everardo Martínez y Carina Cancino (HERALDO del 26 de marzo), confirma la disminución del 35% la llegada de “spring breakers” solo en la zona de Cancún y Tulum, pero en Vallarta y Los Cabos, bajaron hasta el 50% de ocupación. En Baja California Sur el impacto es de 100 millones de pesos con más de 9000 cancelaciones que representan 45 mil cuartos hoteleros según Alejandro Bonilla, director municipal de Los Cabos.

Por la parte de Quintana Roo, German Medrano y Mauricio Conde (EL HERALDO del 26 de marzo), esperaba una ocupación de 85%, pero con la pandemia, no se logrará ni el 60% de cuartos ocupados y sigue a la baja. Junto con las medidas de prevención contra el COVID-19 y como una medida oficial, algunos estados del país han incluido a las playas entre los lugares públicos que suspendieron actividades y con ello, los servicios de catamaranes y botes para visitar Isla Mujeres están suspendidos actualmente. Lo sorprendente es que algunos pobladores son los que defienden sus áreas de trabajo, tal es el caso en el Caribe Mexicano, que fueron los lugareños quienes restringieron la actividad turística, de tal forma, la Isla Holbox permanece cerrada a los turistas desde el martes 24 de marzo. No es una disposición oficial, sino una iniciativa de los habitantes del municipio Lázaro Cárdenas. Los habitantes del pequeño territorio, con apenas 40 kilómetros de longitud, además de las comunidades que dan acceso a él, impiden la entrada para evitar contagios de coronavirus (Comunicado AMDETUR, boletín 27 de marzo).

Para el 24 de marzo un total de 22 hoteles cerraron temporalmente sus operaciones en Cancún, Puerto Morelos y la zona Continental de Isla Mujeres, ante la drástica disminución de turistas, derivada por las restricciones de viaje... estos hoteles cerrados equivalen a 7350 cuartos de los más de 45000 que agrupan estos polos vacacionales de la zona norte de Q.R. (Varillas Adriana, etamosaqui.mx, 24 de marzo). La ocupación hotelera se desplomó llegando a 20.6 % en zona turística y al 30% en la ciudad. El segmento más golpeado ha sido por supuesto el Plan Europeo de Gran Turismo con ocupación que iniciaron en un 65.5% y disminuyeron hasta llegar a un 14.2 % al 22 de marzo. Otro de los segmentos afectados es el Todo Incluido de Gran Turismo, cuya ocupación pasó del 75.1% a principio de marzo, a 11.8% el domingo 22 de marzo. Sin duda las cifras seguirán descendiendo dramáticamente, en la medida en que más países cancelen sus viajes al exterior (Varillas Adriana, etamosaqui.mx, 24 de marzo).



Por su parte el grupo hotelero Park Royal Hotels & Resorts, suspenderá a partir del 30 de marzo temporalmente la operación de sus 14 hoteles de la cadena, los que estarán bajo una intensa campaña de mantenimiento y limpieza profunda, para recibir huéspedes y socios de Royal Holiday de todo el mundo en cuanto sea conveniente para todos (Comunicado AMDETUR, boletín 27 de marzo).

Hablando de unas zonas turísticas culturales y de ciudad, están siendo afectados la ocupación hotelera y restaurantera, en San Cristóbal, afirma Enrique Paniagua, presidente de la AMAV (nota informativa 23 de marzo), se han perdido 6,492 noches de hotel, dato conservador pues solamente contabiliza el reporte de los hoteles asociados en la Asociación de Hoteles de San Cristóbal de marzo, abril y mayo. Las reservaciones canceladas son prácticamente el 100% de las reservaciones que se tenían al momento que surge la contingencia de salud. Para los meses subsecuentes se tienen cero reservaciones; además de las cancelaciones de reservaciones en los hoteles, se han cancelado todos los eventos sociales, congresos y convenciones que se tenían para el resto del año. La ocupación en los restaurantes y bares es cuando más 5%. Con este nivel de ocupación ningún hotel, restaurante o bar puede operar.

Por su parte Jalisco, la afectación estimada al empleo en el Estado, será del 27%, se perderán 123,540 empleos formales. Fuente: Plan Emergente de protección al empleo y al ingreso de las personas ante el Coronavirus, citado por nota informativa Paniagua E. 23 de marzo.

Conforme a la línea aérea AEROMEXICO, señala Alicia Salgado (EXCELSIOR 26 de marzo), establecieron un plan de contingencia que ha ajustado la oferta a la reducción de la demanda, ha estacionado el 40% de sus aviones. No ha suspendido vuelos a Europa y estados Unidos, si algunos de Latinoamérica, aunque convirtiéndose en aviones de carga de equipo e instrumental médico, en su mayoría. En esta ya se había iniciado con negociaciones desde febrero del presente año, con el personal sindicalizado y de confianza...redujeron sueldos de ejecutivos y personal de confianza, así como bonos y pilotos y sobrecargos... seguirán haciendo esfuerzos para sobrellevar y brincar esta crisis.

Así mismo, la “Cadena hotelera Park Royal y Blue Diamond Resorts” ha anunciado el cese de operaciones de sus hoteles en México, para evitar el aumento en la propagación del virus. A través

del comunicado de AMDETUR del día 30 de marzo, el presidente de Grupo Royal Holiday, Pablo González Carbonell, informó que se realizará el cierre temporal de sus 14 hoteles en México, Orlando y Buenos Aires, reabriéndolos hasta nuevo aviso.

Es visible y patente el daño al turismo con el cierre de sitios emblemáticos como Disneyland en Shanghái, el Museo de Louvre y todos los museos y monumentos de buena parte de Italia. Hay reportes que señalan el cierre de 150 hoteles Hilton y 160 del grupo IHG en China. La más importante feria turística del mundo –ITB de Berlín– se ha cancelado y el Tianguis Turístico evento de prestigio en México, se ha pospuesto y varios más (Madrid y a Díaz Revollo (2020). Coronavirus y turismo/ CICOTUR documento 06).

Definitivamente sin turistas la economía de la ciudad, de países y del mundo se detienen; sin hoteles o lugares de alojamiento, sin restaurantes o lugares para comer y beber, sin entretenimiento y lugares de recreación y sin transportación aérea o terrestre no se pueden cubrir las necesidades básicas que el ser humano requiere y necesita para vivir y complementar su desarrollo; por lo que el sector turismo, sin retomar su actividad, por más dinero que se desee inyectar no alcanzará para una crisis prolongada; el sector necesita estímulos fiscales y financieros muy fuertes para que se logre estabilizar y salga de ésta nuevamente.

Termino con las palabras de Carlos Salazar presidente del Consejo coordinador empresarial CCE, publicadas en El economista 27 de marzo: “Ahora no se habla de nada que no suceda en el mundo: apoyar a las empresas para que apoyen a los empleados. No son estímulos para que la empresa gane más. Sino para conservar empleos”

Fuentes:

El Economista. (2020, marzo 27). Recuperado 30 de marzo de 2020, de <https://www.eleconomista.com.mx>

Covid-19: Ante todo, las personas | OMT. (2020, marzo 17). Recuperado 30 de marzo de 2020, de <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

Llamamiento a los innovadores y emprendedores para acelerar la recuperación del turismo | OMT. (2020, marzo 26). Recuperado 30 de marzo de 2020, de <https://www.unwto.org/es/llamamiento-a-los-innovadores-y-emprendedores-para-acelerar-la-recuperacion-del-turismo>

Martínez, E., & Cancino, K., & Medrano G., & Conde M., (2020, marzo 26). Baja 35% la llegada de Spring Breakers. *El Herald de México*. Recuperado de <https://heraldodemexico.com.mx>

Salgado, A. (2020, marzo 26). Aviación ¿primera víctima? *Excélsior*. Recuperado de <https://www.excelsior.com.mx>

Velázquez, C. (2020, marzo 26). El CNET pide apoyo mientras sus empresas salvan empleos. *Excélsior*. Recuperado de <https://www.excelsior.com.mx>

Tags: Academia UDLAP Mtra, Maria del Carmen Milagros Morfin Herrera, Turismo, COVID-19, coronavirus, empleo, hoteles,

Acerca del autor: Maestra en Administración de Hoteles, Restaurantes e Instituciones por Texas Tech University, Maestra en Administración de Empresas con especialidad en Administración Internacional por la Universidad de las Américas Puebla y Licenciada en Administración Turística por la Universidad Cuauhtémoc Puebla. A lo largo de su trayectoria ha sido ampliamente reconocida por sus aportaciones en el rubro del turismo, actualmente es Presidente de la CONPEHT 2018-2021 (Confederación Panamericana de Escuelas de hostelería, gastronomía y turismo), cuenta con múltiples libros de texto del tema, el más reciente publicado por editorial trillas en 2017, hablará de clasificaciones hoteleras, otras temáticas abordadas en sus publicaciones son: administración de comedor y bar, administración del tiempo libre, animación turística para el dialogo de saberes, cruceros en puertos mexicanos, entre otros. Ha participado como conferencista internacional, recientemente en Sto. Domingo, invitada por el Capítulo Dominicano de la CONPEHT. En 1991 recibió un reconocimiento especial por la coordinación del Seminario de Inducción a un Sistema Integral de Servicios en un Hotel Flotante, por parte de la naviera italiana Costa Line Cruises, en 1999 el Ministerio de Turismo de la República de Cuba, le otorgó un reconocimiento por su participación en el programa de formación y desarrollo profesional del sistema de Turismo Cubano, en 2001 su labor en Pro del Turismo Mexicano fue reconocida por la Asociación Nacional de Hoteles y Moteles (ANHM), En 2007 obtuvo la distinción “Mujer que destaca en Turismo” por el Estado de Puebla, en 2012 recibió el Premio Nacional de Educación Turística AMESTUR, en 2015 fue elegida “Mujer en el Turismo” por la misma Asociación. En 2017 la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), la nombró Consejera Titular en el Consejo de Vinculación Universitaria CANIRAC Puebla. Es Consejera a partir de enero 2019, del Consejo Consultivo del Instituto en calidad y competitividad turística ICTUR de la SECTUR como invitada especial del Sector Académico. Cuenta con amplia experiencia en el área operativa, administrativa



y directiva de restaurantes y bares. Ha sido evaluadora internacional en el primer proceso de acreditación de un programa de estudios en Administración de Empresas en Costa Rica. Actualmente es Directora Académica del Departamento de Turismo, desde dónde comparte su experiencia con futuros profesionales. De igual forma trabaja en diversos proyectos de investigación sobre: alfabetización socioecológica del turista en el destino, en el proceso productivo alternativo para el maíz de cacahuazintle y en la transversalidad como participación colaborativa a través del turismo alternativo. Además, es miembro de la CONPEHT desde 1991, donde a ocupado diversos puestos en el Consejo Directivo; actualmente es Presidente de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hostelería, gastronomía y Turismo. Es también miembro del Consejo Nacional para la calidad de la Educación Turística A.C., donde ocupa el puesto de Presidenta del Comité de vigilancia desde 2003, con refrendo en 2012.