



CAPÍTULO I

1.1 Introducción

Actualmente el mercado turístico de Tabasco se encuentra en el lugar 23 a nivel nacional, estimándose en 91.7 millones de dólares la derrama económica debido a la afluencia turística. En la ciudad de Villahermosa el segmento turístico más importante es el de negocios. Posee más del 50% del total de la oferta de habitaciones de hotel y atrae aproximadamente el 80% del total de la afluencia turística. Todo esto a consecuencia de la dinámica petrolera del estado siendo esto también un factor influyente en la alza de los precios de habitaciones en los hoteles, que parecieran ser más altas en Villahermosa que en otras ciudades de México. Sin embargo, la estancia promedio de los turistas es relativamente corta, ya que se usa como un puente para pasar a otras ciudades (Guzmán, Peypoch, y Solonandrasana, 2006).

Andrés Granier, gobernador del Estado de Tabasco, decreta el 29 de octubre de 2007 estado de emergencia para 150 mil personas debido al desbordamiento de los ríos Grijalva y Carrizal como consecuencia de las intensas lluvias. Y se anuncia el incremento en el desfogue de la presa Peñitas, el cual elevaría los niveles de los



CAPITULO I

ríos Samaria y Carrizal. Posteriormente, se notifica que más de 300 mil habitantes padecen las inundaciones que cubren 70% del estado (Servicio Universal de Noticias, 2007).

A partir del 28 de octubre de 2007 los estados de Chiapas y Tabasco se vieron inundados a causa del desbordamiento en los ríos que recorren ambas entidades, prolongándose hasta el 27 de noviembre del mismo año. La capital tabasqueña, Villahermosa, sufrió los mayores daños así como los municipios colindantes al norte de Chiapas (SECTUR, 2008).

Al mes de la inundación se percibieron los daños, entre ellos dejó a más de un millón de habitantes afectados, miles de familias sin viviendas, empresas a la espera de financiamientos y apoyo para poder reabrir sus negocios (Notimex, 2007).

El estado de Tabasco sufrió por causa de la inundación el desastre natural más grave enfrentado en 50 años. Los dos ríos más caudalosos de México, Usumacinta y Grijalva, los cuales atraviesan el estado se desbordaron a causa de las fuertes lluvias. El 31 de octubre de 2007 comenzó la crisis del siniestro cuando se inundó Villahermosa, capital del estado y principal ciudad, que en conjunto con las zonas rurales y restantes municipios afectados da como resultado la inundación del 80% del territorio del estado (SECTUR 2008).

Para poder solventar los gastos de la inundación se contó con la aportación de 7 mil millones de pesos por parte del Fondo de Desastres Naturales, Fonden. Trámite que ofreció agilizar el presidente Felipe Calderón para que fluyeran los recursos más rápido y poder ayudar a los tabasqueños (SEMARNAT, 2007).



CAPITULO I

El Fonden se encarga de “atender los efectos de Desastres Naturales, imprevisibles, cuya magnitud supere la capacidad financiera de respuesta de las dependencias y entidades paraestatales, así como de las entidades federativas.” (Sistema Nacional de Protección Civil, 2008).

Gracias a la aportación de este fondo la Coordinación General de Protección Civil (2008), pudo llevar a cabo diversas acciones de protección civil tales como:

- Sectorización de los operativos de evacuación, búsqueda y rescate
- Establecimiento de la Estrategia de Salud
- Control y operación de refugios temporales
- Acciones de seguridad pública
- Abastecimiento a la población afectada, así como de abasto comercial y servicios
- Evaluación y recuperación de Infraestructura estratégica
- Recepción y distribución de insumos de ayuda humanitaria
- Estrategia de las acciones de limpieza y remoción de escombros
- Acciones de recuperación para alcanzar la nueva vuelta a la normalidad.

Según la Federación Turística de Tabasco la afectación en el sector hotelero perjudica a cuatro mil 820 empleados, estimándose los daños en 200 millones de pesos y las pérdidas acumuladas son enormes, ya que 12 mil empleados de dichos negocios conservaron sus puestos a pesar de que no hay entradas económicas (Notimex, 2008).



CAPITULO I

Los hoteles afectados en la ciudad de Villahermosa según J. M. Casanova (2008), Coordinador de atención al cliente de la Secretaría de Turismo, fueron los siguientes:

- | | | |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1. Hotel Cadena | 26. Casa de Huéspedes | 48. Hotel Balboa |
| 2. Hotel Capri | San Martín | 49. Hotel Frisa |
| 3. Hotel Palomino Jr. | 27. Casa de Huéspedes | 50. Hotel Madero |
| 4. Hotel Don Luis | Esperancita | 51. Hotel San Francisco |
| 5. Hotel Nueva Estancia | 28. Hotel Grijalva | 52. Hotel Servicio |
| 6. Hotel Baez | 29. Hospedaje 2001 | Tabasco |
| 7. Hotel Majahua | 30. Hotel Victoria | 53. Hotel Lino |
| 8. Hostal La Chonita II | 31. Hotel San Fernando | 54. Hotel San Juan |
| 9. Hotel Aurora | 32. Casa de Huéspedes | 55. Hotel Palma de |
| 10. Hotel Nueva Estancia | Virreyes | Mallorca |
| 11. Casa de Huéspedes | 33. Hotel Villa Esmeralda | 56. Hotel del Centro |
| Lindavista | 34. Hotel Bravo | 57. Hotel Guayacan |
| 12. Hotel Casa Blanca | 35. Hotel Posada Las | 58. Hotel La Finca |
| 13. Hotel Cristóbal Colón | Almendras | 59. Hotel Carranza |
| 14. Hotel del Parque | 36. Hotel Valeria Sofía | Vhsa |
| 15. Hotel La Paz | 37. Hotel Colonial | 60. Hotel Báez Carrizal |
| 16. Hotel Los Arcos | 38. Hotel Olmeca | 61. Hotel Plaza Santo |
| 17. Hotel Los Carlos | 39. Hotel Arrecife | Domingo |
| 18. Hotel Oriente | 40. Hotel Paraíso | 62. Choco's Hotel |
| 19. Hotel Plaza | 41. Hotel Primavera | 63. Hotel Hostal de |
| 20. Hotel del Río | 42. Hotel Campestre | Sureste |
| 21. Hotel San Miguel | 43. Casa de Huéspedes | 64. Best Western Hotel |
| 22. Casa de Huéspedes | Don Luis | Madan |
| Teresita | 44. Hotel Posada Aurorita | Villahermosa |
| 23. Hotel San Rafael | 45. Hotel D' Raúl | 65. Hotel Miraflores |
| 24. Hotel Tabasco | 46. Hotel Colon | 66. Hotel Plaza |
| 25. Hotel Tabscoob | 47. Suites D' Castilla | Independencia |



CAPITULO I

67. Hotel Ritz	71. Hotel Central	74. Hotel Olmeca Plaza
68. Hotel Howard Johnson	72. Hotel San Pedro	75. Hotel Best Western
69. Hotel Pakaal	73. Hotel & Suite Sevilla	Maya Tabasco
70. Hotel Provincia Express	Villahermosa	

A través de la gestión de los recursos humanos se puede influir de manera determinante en los objetivos de una organización, para que una empresa no sólo se limite a sobrevivir, sino que tenga éxito, los departamentos de recursos humanos tendrán que ser capaces de lidiar con los requerimientos críticos que este mundo demanda como son nuevas tendencias, la gran competitividad y fluctuaciones del entorno económico actual, el equilibrio entre la vida laboral y la de la familia entre otros, para lograr ser capaces de hacer frente a esa difícil tarea con empuje y dinamismo (Dolan, S., Valle, R., et al. 2007, p.13).

Por ello, una de las obligaciones del administrador del capital humano es ver por la salud integral del equipo de colaboradores de la empresa como de la protección contra accidentes y desastres naturales, por tanto se ha tenido que tomar en cuenta la necesidad de conocer de manera más amplia lo que conlleva la seguridad de los trabajadores. Para lograr lo anterior no solo se deben basar en el conocimiento sobre ingeniería o seguridad industrial, si no también enfocarse en aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales y antropológicos (Arias, F. y Heredia, V, 2004, p.672).

Las personas son fuente de generación de riqueza, invertir en su preparación puede hacer la diferencia entre triunfar o perecer. José Manuel Casado (2003), en su libro El valor de la persona, dice que el mundo empresarial comienza a reconocer, cada día más, que ésta es la era del capital humano (p.87).



CAPITULO I

Se cree importante analizar y proponer medidas efectivas para la catástrofe ya antes citada, ya que el ingreso principal de muchos empleados proviene de sus trabajos en las empresas afectadas; además de que se considera que el mayor valor de una empresa es el capita humano como ventaja competitiva. Por ello es trascendental identificar medidas de apoyo a empleados que puedan tomarse frente un siniestro de este tipo.

1.2 Objetivo General

Conocer las medidas en apoyo, motivación, retención, incentivos, capacitación y entrenamiento desde la perspectiva de capital humano en el sector hotelero ante un desastre natural, tomando como referencia el antes, durante y después de los hechos ocurridos del 28 de octubre al 27 de noviembre de 2007 en Villahermosa, Tabasco.

1.3 Objetivos Específicos

- Analizar las medidas en apoyo a los empleados tomadas antes, durante y después de la inundación.
- Conocer las políticas de retención del personal.
- Estudiar las medidas en relación a motivación e incentivos aplicadas a los colaboradores.
- Determinar si el personal está capacitado para este tipo de siniestros.
- Conocer los programas de entrenamiento y la frecuencia con la que se imparten.



1.4 Alcances

Se estudiarán los hoteles de 3 y 4 estrellas afectados por la inundación del 2007, que hayan implementado medidas en cuanto a apoyo, retención, motivación y capacitación de personal en los hoteles de Villahermosa, Tabasco en el proceso del antes, durante y de dicha inundación.

1.5 Limitaciones

El estudio se limita a hoteles de 3 y 4 estrellas afectados por la inundación, así como por la cooperación que tengan los hoteles seleccionados para proporcionar la información necesaria. De igual manera, no se tomarán en cuenta los hoteles que cerraron a consecuencia de la inundación.

Se eligieron hoteles de 3 y 4 estrellas ya se considera que los hoteles de 5 están mejor preparados ya que son corporativos y su estudio inicia desde la ubicación del hotel, por lo tanto estos no fueron afectados. Se cree que los hoteles de menor categoría a la elegida tienen menor preparación para enfrentar un siniestro de este tipo, por lo tanto se pretende contribuirles con esta investigación.



CAPITULO I

1.6 Justificación

En el ámbito hotelero es necesario que las organizaciones atiendan los aspectos que conllevan a desarrollar la calidad humana, para que este a su vez pueda ofrecer un compromiso y entrega de alta calidad en sus servicios.

Por ello dentro de la administración de capital humano se debe tener atención a las diferentes necesidades de los clientes internos de la empresa, es decir, de los colaboradores.

En este estudio se conocerán las medidas utilizadas para apoyar a los empleados afectados por las inundaciones del 2007 en Villahermosa, Tabasco. Como resultado se pretende recopilar y analizar las diferentes medidas tomadas por los hoteles para hacer frente a un desastre como lo es una inundación.