



CAPÍTULO IV

Presentación de Resultados

A continuación se expondrán los resultados más relevantes de las entrevistas. Para una idea más concreta se puede consultar al final de la tesis el Anexo 2 que consta de una tabla donde se concentran los puntos más importantes de cada entrevista y el Anexo 3, donde se desglosa por hotel cada una de ellas.

4.1 Generalidades

- En los hoteles entrevistados, el equipo de capital humano se maneja de manera interna, es decir, no se hace uso de outsourcing.
- Dentro de la categoría de 3 y 4 estrellas, todos los hoteles detuvieron sus actividades de una semana a un mes durante la inundación a excepción de tres hoteles, los cuales continuaron con sus actividades normales.



CAPITULO IV

- La plantilla de empleados se vio afectada en muchos hoteles debido a la situación de sus viviendas y familias, muchos otros optaron por emigrar a diferentes estados.

4.2 Plan preventivo

- Debido a que no se había suscitado una inundación de tal magnitud, ningún hotel contaba con algún plan preventivo. Al menos, ocho de los hoteles entrevistados contaban con una brigada interna de protección civil.

4.3 Capacitación y entrenamiento previo

- Más de la mitad de los hoteles entrevistados no contaban con capacitación y/o entrenamiento previo en cuanto a contingencias, en los demás caso se impartían cursos sobre el manejo de incendios, inundaciones, primeros auxilios, R.C.P. (reanimación cardio pulmonar) y rescate cada año o seis meses.

4.4 Comunicación del siniestro a los empleados

- Debido a la premura del siniestro no se pudo llevar a cabo un comunicado a todo el personal dando a conocer la situación del hotel y las consecuencias hacia su equipo de trabajo. Sin embargo hubo dos hoteles que sí lograron tener una junta rápida con su personal para aclarar las dudas.
- Ante las preocupaciones que surgieron por parte de los empleados, algunos hoteles manifestaron a sus empleados la seguridad de conservar sus puestos



CAPITULO IV

de trabajo pasando la inundación, así como el pago íntegro de los días no laborados a causa del cierre temporal del hotel.

4.5 Apoyo a empleados y sus familias

- Se brindó apoyo al personal de algunos hoteles en especie mediante despensas, colchones, estufas, ropa, camas, sábanas, etc., proporcionados por los mismos hoteles. En cuanto al apoyo económico fue por medio del adelanto de aguinaldo, préstamos para los más afectados, reparto del fondo para la posada de fin de año y compensaciones especiales para las familias más afectadas.
- Algunos hoteles cerraron un piso exclusivo para albergar a sus empleados con todo y sus familias, dándoles también alimentación.
- Hubo un hotel que no podían brindar un apoyo directo, sin embargo, consiguió patrocinios por parte de diferentes empresas para apoyar a sus empleados.
- El gobierno destinó una cierta cantidad (\$2,200.00 MN para cada empleado) a los hoteles afectados, el cual fue dado íntegro al personal a excepción de algunos casos.
- Cuatro hoteles no dieron apoyo ni en efectivo, ni en especie a sus colaboradores. La dueña de uno de ellos argumentó que se rehusaba a hacerlo ya que para eso pagaba sus impuestos, para que el gobierno los apoyara.



4.6 Estrategias de motivación y retención de personal

- Sólo en un caso el gerente y los empleados decidieron destinar el dinero del aguinaldo para afrontar las consecuencias que la inundación dejó a los empleados y sus familias.
- Todos los hoteles pagaron completamente los días no laborados, a excepción de algunos casos, dentro de los cuales uno llegó a descontarles por los días que no se presentaron a trabajar.
- Hubo hoteles que acordaron una fecha aproximada para reanudar las actividades del hotel, otros monitorearon la situación usando medios de comunicación como la televisión y radio locales para dar aviso de la reincorporación de equipo de trabajo al hotel y otros trataban de localizar a su personal vía telefónica.
- A varios empleados que se encontraban en albergues se les fue a buscar para hospedarlos en el hotel con todo y sus familias, esto también se les ofreció a los que estaban en sus casas y no se podían transportar al hotel dada la inundación de las calles.
- Algunos hoteles les aseguraron a sus empleados que no perderían sus empleos y los que no podían estar sin trabajar se les liquidó en el momento conforme a la ley.
- En un único caso, se les sugirió ir a trabajar a otro hotel, el cual era del mismo dueño y no había sido afectado por la inundación.



4.7 Porcentajes de Ocupación

La tabla 4.1 refleja cómo se vieron afectados los hoteles en su ocupación por las inundaciones, dado esto se perjudicaron las medidas tomadas por los encargados de capital humano de cada hotel con respecto a su personal en el antes, durante y después del siniestro.

Tabla 4.1 Porcentaje de ocupación en los hoteles entrevistados

| Hotel | Antes | Durante | Después |
|-------|-------|---------|---------|
| A | 70% | 0% | 40% |
| B | 70% | 63% | 55% |
| C | 60% | 0% | 50% |
| D | 85% | 0% | 60% |
| E | 70% | 100% | 75% |
| F | 85% | 0% | 100% |
| G | 62% | 0% | 100% |
| H | 40% | 0% | 0% |
| I | 90% | 0% | 60% |
| J | 70% | 0% | 55% |
| K | 85% | 0% | 85% |
| L | 75% | 0% | 75% |
| M | 50% | 0% | 50% |
| N | 50% | 25% | 15% |

Se debe entender el antes de la inundación dentro del periodo del 1 de enero al 27 de octubre de 2007; el durante como el tiempo del 28 de octubre al 27 de noviembre de 2007 y el después entre el 28 de noviembre hasta el 31 de diciembre



CAPITULO IV

de 2007. Cabe mencionar que se les fueron asignadas letras a los hoteles entrevistados por confidencialidad.

De igual forma, en la figura 4.1, se puede percibir de una forma más clara los altibajos que vivió cada hotel en cuanto a su ocupación antes, durante y después de la inundación.

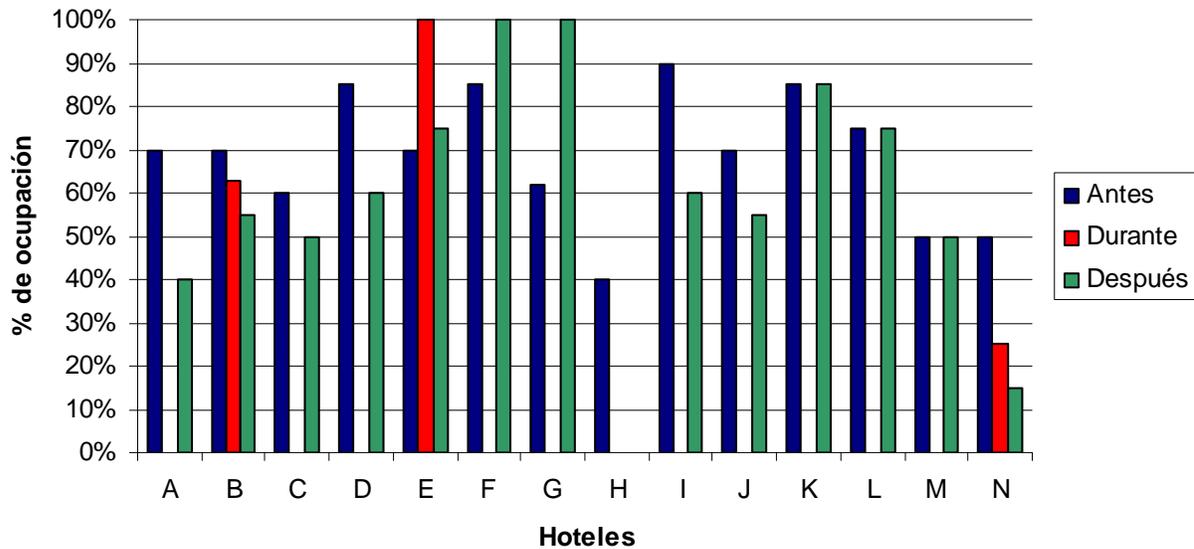


Figura 4.1 Concentrado de porcentaje de ocupación en hoteles de 3 y 4 estrellas antes, durante y después de la inundación del 2007 en Villahermosa, Tabasco.

En la tabla 4.1 y figura 4.1 (barras color azul) se puede observar cómo la ocupación se mantenía en un porcentaje alto para la mayoría de los hoteles antes de la inundación, sólo en el Hotel H estaba por debajo del 50%.

Durante la inundación varios hoteles tuvieron que cerrar desde una semana hasta un mes, como se muestra en la tabla 4.1 y figura 4.1 (barras color rojo). Los tres casos en lo que existió un porcentaje de ocupación se dieron debido a que no hubo una afectación importante en su infraestructura, por lo tanto les benefició manifestándose así una gran ventaja sobre los que sí cerraron.



CAPITULO IV

Al reanudar sus actividades los hoteles cerrados durante la inundación, la ocupación se incrementó en algunos casos, como se puede notar en la barras verdes de la figura 4.1 y en la tabla 4.1, dado que hubo un gran apoyo por parte de la Secretaría de Turismo quien alojó en algunos hoteles afectados a las brigadas de rescate, bomberos, militares y personal de la secretaría de salud que estaban auxiliando al estado; por otra parte empresas como Coppel trajeron personal externo para apoyar a la empresa local alojándolos de igual forma en hoteles afectados y ayudando así sector hotelero.

Como consecuencia de la baja ocupación hay hoteles que no trabajan con el hotel completo, es decir, tienen áreas cerradas, las cuales están funcionales por si se llegan a requerir.

Existen casos en los que esta cifra sigue descendiendo, algunos de los entrevistados opinan que es a causa de los medios de comunicación, los cuales se han encargado de dañar la imagen del estado de Tabasco.

Para contrarrestar lo anterior, actualmente varios hoteles del centro están haciendo una campaña para levantar la ocupación de la hotelería en Tabasco.