

## Situación productiva de la hotelería en el Triángulo del Sol

LÓPEZ-TOACHE, Vania \*†, ROMERO-AMADO, Jorge`` y TORRES-DEL CÁRMEN, Felipe de Jesús``

``Unidad Académica de Economía-Acapulco (UAGro)

``Dr. en economía por la Universidad Nacional Autónoma de México.

``Centro Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Paseo de la cañada s/n Col. Alta Progreso. Acapulco. Guerrero. México.

Recibido Junio 4, 2014; Aceptado Octubre 13, 2014

### Resumen

En un estudio de la Organización Mundial del Turismo (OMT) del 2012 titulado *Tourism Towards 2030* se señalan previsiones a largo plazo y menciona que el número de turistas a nivel mundial crecerá una media anual de 3.3% en el periodo 2010-2030. Se espera que las llegadas de turistas a economías emergentes crezcan a un ritmo anual de 4.4% en promedio, el doble que en las economías desarrolladas de 2.2%. Esto abre posibilidades de captar más turistas e ingreso de divisas a las economías en desarrollo. Los pronósticos del turismo mundial obligan a reforzar este sector de servicios en economías como la mexicana.

### Hotelería, producción, turista.

### Abstract

In a study by the World Tourism Organization (WTO) in 2012 entitled *Tourism Towards 2030* long-term forecasts are noted and mentioned that the number of tourists worldwide will grow an average of 3.3% in the period 2010-2030. It is expected that tourist arrivals to emerging economies grow at an annual rate of 4.4% on average, twice that of the developed economies of 2.2%. This opens possibilities to attract more tourists and foreign exchange earnings for developing economies. Forecasts of world tourism require strengthening this sector of services in economies like Mexico.

### Hotels, manufacturing, tourism.

**Citación:** LÓPEZ-TOACHE, Vania, ROMERO-AMADO, Jorge y TORRES-DEL CÁRMEN, Felipe de Jesús. Situación productiva de la hotelería en el Triángulo del Sol. *Foro de Estudios sobre Guerrero*. Mayo 2013 Abril 2014, 1-1: 537-543

\* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: jorgerom@gmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

Las perspectivas que brinda el turismo son muy amplias para las economías, esta actividad representa el 6% del comercio internacional y el 29% de las exportaciones mundiales de servicios (OMT, 2014). La generación de divisas del turismo receptor, esto es, de los visitantes que llegan a un país, es de tal relevancia que se sitúa en cuarto lugar en las exportaciones de bienes y servicios, solamente detrás de los combustibles, los productos químicos y los productos alimenticios. En México el turismo representó el 8.4% del valor agregado en 2012 (INEGI, 2014), y dentro de la estructura del sector, los servicios de alojamiento representaron el 8.1% del total; los denominados “otros servicios” (agencias de viaje y tour operadores, comercio turístico, servicios de esparcimiento, servicios de apoyo, etc.) aportaron la mayor parte (42.8%).

El sector turismo es significativo para las exportaciones de servicios que realiza México, pero también la idea que se vende al exterior como centro turístico. No obstante, el turismo local significa una mayor derrama de recursos, ya que según INEGI (2014) por cada 100 pesos que se gastan en turismo en México, los nacionales aportan alrededor de 90 pesos, y 10 pesos el extranjero. A pesar de lo anterior, no hay que dejar de lado el aspecto internacional ya que representa un flujo de divisas necesario para la economía en donde se le brindan oportunidades de participar a pequeñas y micro empresas, incluso a personas que trabajan en la informalidad, lo que significa una válvula de escape para el mercado de trabajo. Los beneficios que brinda el turismo en términos de empleo son varios porque las barreras de entrada son prácticamente nulas, pueden participar jóvenes, personas de la tercera edad, mujeres, personas con capacidades diferentes, de medio tiempo o incluso por horas, esto es relevante porque en otras industrias, como la manufactura por ejemplo, el perfil del empleado es más riguroso y la jornada laboral no es tan flexible.

Los servicios de alojamiento u hoteleros son prominentes porque representan una variable a considerar por el turista para llegar al lugar de interés, la oferta e infraestructura adecuada serán un incentivo más para el visitante. Se abordan a los hoteles moteles y similares, pero se mencionarán de manera genérica como hoteles o servicios hoteleros. Así, el estado de Guerrero, con una alta vocación turística y en donde se encuentra el llamado Triángulo del Sol (Acapulco de Juárez, Zihuatanejo de Azueta y Taxco de Alarcón), los servicios hoteleros son un tema destacado. Es una industria de servicios que provoca una derrama económica tanto directa como indirectamente. Es una fuente de empleo “flexible” porque permite que se involucre personal con perfil profesional (licenciados en turismo, gastronomía, administradores, informáticos, abogados, contadores, ingenieros, etc.) como personal no profesional (recepcionistas, personal de limpieza, jardineros, meseros, vigilantes, etc.).

No son pocos los hoteles que son visitados, además del servicio, también por su arquitectura, algunos por su historia porque en ellos se han hospedado celebridades artísticas, culturales o deportivas. Otros hoteles también han sido parte de la historia del lugar (Taxco) en donde tienen cierta significancia para los lugareños y le ofrecen esa experiencia al visitante. Incluso algunos pueden seleccionar pernoctar en determinado hotel porque desde ese lugar podrán observar un evento de interés (Semana Santa en Taxco).

Así, es imperativo conocer ciertos aspectos de la situación de los hoteles en el Triángulo del Sol. El conocimiento del entorno económico y productivo mediante ciertos indicadores seleccionados de la industria, permitirá hacer un diagnóstico y comenzar a discutir las acciones a implementar para desarrollar la actividad con el consecuente impacto en el desarrollo local y regional.

## Objetivos

- Ofrecer un panorama general del turismo y de los servicios hoteleros en particular, en México con énfasis en el estado de Guerrero y específicamente en Acapulco, Zihuatanejo y Taxco.
- Elaborar algunos indicadores económicos que permitan analizar la situación productiva de la hotelería en el Triángulo del Sol para fines comparativos.
- Determinar a nivel regional y local la situación en que se encuentran los hoteles del Triángulo del Sol para poder ofrecer a los interesados (empresarios, autoridades, académicos) un diagnóstico para las posibles acciones que deben tomarse para fortalecer a estos servicios.

## Metodología

Este estudio es deductivo, documental, descriptivo y analítico. Se elaboraron ciertos indicadores económicos que permiten aislar hechos relevantes y que no captan todo el fenómeno de la hotelería, sin embargo esto permite enfocarse en aspectos que se consideran más indicativos del funcionamiento productivo de los hoteles a nivel interno y externo en el Triángulo del Sol .

Se emplearon fuentes estadísticas secundarias de información internacionales como las de la OMT para analizar las tendencias mundiales de estos servicios. Así como las Cuentas Nacionales para los servicios turísticos en el Producto Interno Bruto (PIB) de México y de algunos estados sobresalientes en el turismo como Quintana Roo, esto para tener una referencia ya que éste aporta un parte relevante del PIB turístico y tiene cierta similitud en cuanto a la vocación turística con Guerrero por lo que a los destinos de playa se refiere.

Se analizan los servicios de hoteles, moteles y similares (Código 7211) en Guerrero y los municipios que forman el Triángulo del Sol. Se emplearon los Censos Económicos 2009 que publica INEGI, los cuales presentan datos a nivel desagregado que no poseen las Cuentas Nacionales. Se utilizaron variables como: unidades económicas, valor agregado, gasto en publicidad, equipo de cómputo, activos fijos, mobiliario y equipo de oficina; y en cuanto a empleo: propietarios, familiares y otros trabajadores no remunerados, personal ocupado total, y personal ocupado remunerado.

Se construyeron ciertos indicadores con las variables seleccionadas como son: Valor agregado por establecimiento (valor agregado / unidad económica), este indicador señala cuánto aporta, en términos monetarios, en promedio cada hotel al PIB. Tamaño medio (personal ocupado total / unidad económica), con esto se señala el tamaño de la empresa. Tasa de ganancia (valor agregado - remuneraciones totales / activos fijos + consumo intermedio + remuneraciones + depreciación), ofrece como resultado la rentabilidad de la inversión. Productividad del capital (valor agregado / activos fijos netos), este indicador señala qué tan productivos están siendo los activos fijos de la empresa. Productividad del trabajo (valor agregado / personal ocupado total), con éste se ejemplifica qué tan productivo es el personal. Capacidad técnica (activos fijos netos / personal ocupado total), aquí se señala qué tan eficientemente utiliza el personal los activos fijos de la empresa. Control familiar de la empresa (total de propietarios, familiares y otros / personal ocupado total), aquí se muestra en qué medida la empresa es familiar. Personal dependiente de la empresa (personal dependiente de la razón social / personal ocupado total), esto permite conocer qué tan inmersos se encuentran los hoteles en las nuevas formas de producción (subcontratación u outsourcing).

Remuneraciones promedio (total de remuneraciones/ personal ocupado total), con esto se presenta lo que ganan anualmente en promedio los empleados. Gasto en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) (equipo de cómputo y periféricos/ total de activos fijos \* 100), aquí se muestra lo que representan en porcentaje las TIC's como parte del activo fijo. Gasto en publicidad (pagos por publicidad/ gasto por consumo de bienes y servicios \* 100), con esto se pretende mostrar cuánto representa la publicidad dentro de los gastos de los hoteles.

Los indicadores permiten analizar a los hoteles desde diferentes frentes como son: su contribución al PIB, el tamaño de la empresa, la productividad desde el punto de vista del capital y la ganancia del empresario; aspectos laborales como la productividad del trabajador, qué tan eficientemente ocupa los activos fijos de la empresa y el nivel de sus ingresos; quién controla a la empresa, que pueden ser los dueños o una administración; qué tanto utilizan los hoteles las TIC's, tan necesarias en el modo de producción actual y que en los servicios hoteleros actuales son fundamentales; así como el marketing que realizan para atraer clientes, la promoción se vuelve en ocasiones fundamental para el éxito o fracaso de un bien o servicio. Se consideran indicadores que toman en cuenta tanto la parte macro como micro, lo que proporciona un panorama general pero sustantivo de la situación productiva de los hoteles.

## Resultados

Según datos de la OMT (2014), Europa es la región geográfica que capta el mayor número de visitantes internacionales con el 51.8% del mercado. El continente americano posee el 15.5% del mercado turístico mundial, una baja participación de mercado, la región se encuentra en la cuarta posición en cuanto a crecimiento, en 2013 un 3.2% con respecto a 2012.

En cuanto a ingresos monetarios América posee el 19.8% de la cuota de mercado que la coloca en el tercer lugar a nivel mundial. Al interior del continente americano, la mayor cuota de mercado, en cuanto a visitantes, lo tiene América del Norte con el 65.6% del total y representa el 74.6% de los ingresos monetarios totales en América en 2013. Estados Unidos es el país que posee la mayor cuota de mercado (41.5%) y más de la mitad de los ingresos monetarios (60.9%) del continente. México ha tenido un crecimiento ínfimo de 2012 a 2013 de 1.4% en la llegada de turistas internacional, y su cuota de mercado en América es de 14.1% en 2013, aunque solamente obtiene el 6% de los ingresos que genera el turismo en el continente.

Los servicios turísticos en el PIB de México han ido a la baja según los últimos datos disponibles, en 2009 representaron el 8.9%, en 2010 el 8.6%, en 2011 el 8.3% y un ligero repunte de 8.4% en 2012. Es claro que los servicios turísticos han entrado en una fase en declive, tal vez porque para los consumidores no representan un servicio esencial, y si se considera que el país ha sufrido los embates de la reciente crisis financiera no es ilógico pensar que la gente dedica sus recursos a cuestiones más elementales. Pero desde el punto de vista de la producción se generan problemas porque son servicios que "arrastran" a otros giros productivos, tanto proveedores de bienes como de servicios. Asimismo, los empleos que se generan de manera directa e indirecta son relevantes porque al no haber turistas, los empresarios comienzan a despedir empleados, los que se quedan sin su fuente de ingresos y por ende dejan de consumir bienes y servicios, lo que agrava más la demanda en la economía con la consecuente desaceleración económica.

Guerrero es uno de los lugares preferidos por el turismo nacional e internacional, posee 1,043 hoteles, moteles y similares según el último Censo Económico.

Si se analiza la infraestructura de esta actividad en el Triángulo del Sol, se encuentra que Acapulco posee 370, Zihuatanejo 208 y Taxco 40 empresas. Sin embargo, quienes tienen una mayor recepción de turistas son Acapulco, Zihuatanejo y Taxco en orden de importancia.

Indicadores económicos de los servicios hoteleros 2009											
Región geográfica	Valor agregado por establecimiento	Tamaño medio del establecimiento	Tasa de ganancia	Productividad del capital	Productividad del trabajo	Capacidad técnica	Control familiar	Personal dependiente de la razón social (%)	Remuneraciones promedio	FC's como total de activo fijo (%)	Publicidad como total de los gastos (%)
Total nacional	2,058.42	18.60	9.378	0.208	110.69	488.8	6.54	65.82	67,312	1.44	2.86
Guerrero	2,218.30	18.12	12.215	0.274	122.44	413.2	7.82	65.69	75,142	1.28	2.38
Acapulco	4,386.04	32.03	13.053	0.306	136.94	409.9	3.55	62.69	84,744	0.90	1.90
Zihuatanejo	2,782.26	23.15	13.053	0.274	120.16	409.9	5.88	58.10	67,114	2.75	3.45
Taxco	948.29	10.50	9.414	0.260	90.31	331.3	14.76	100.00	34,804	0.57	6.08
Quintana Roo	11,747.48	92.29	7.139	0.156	127.28	737.0	0.78	39.59	119,589	0.81	2.95

Fuente: Elaboración propia a base en los Censos Económicos de 2009 de INEGI.

**Tabla 1**

En cuanto a los indicadores (cuadro1) se encontró, respecto al valor agregado por establecimiento, que Quintana Roo supera por amplio margen la media nacional a Guerrero y al Triángulo del Sol, sin embargo Acapulco y Zihuatanejo aportan una cantidad importante al PIB, y va en paralelo al tamaño del establecimiento, porque el tamaño medio del establecimiento en Quintana Roo es de 92 personas, esto es, son empresas medianas, los hoteles de Acapulco (32) y Zihuatanejo (23) pertenecen a la categoría de pequeña empresa, mientras que en Taxco predomina la micro empresa (10.5). Lo que nos señala que entre más grande sea el tamaño del hotel mayor será la aportación al PIB. No obstante, lo anterior no implica una mayor tasa de ganancia, en este indicador Acapulco (13.05) y Zihuatanejo (13.03) sobresalen, e incluso Taxco (9.41) se encuentra por arriba de la media nacional (9.37) lo que nos indica que el negocio hotelero en el Triángulo del Sol es muy bueno financieramente hablando, para sus dueños a pesar de no destacar en su participación al PIB.

En cuanto a la productividad del capital, Guerrero (0.274) presenta cifras por arriba de la media nacional (0.208), Acapulco (0.306) tiene una mayor productividad que Zihuatanejo (0.274) y Taxco (0.260), se puede señalar que se explotan muy bien los activos fijos que poseen los hoteles en el Triángulo del Sol, incluso por arriba de Quintana Roo (0.156).

Si se toma en cuenta la productividad del trabajo, se observa que Acapulco (136.9) es el municipio del Triángulo del Sol mejor colocado, incluso por arriba de la media nacional (110.6) y Quintana Roo (127.2), Taxco posee una baja productividad de los trabajadores (90.3), tal vez se deba a que son micro empresas y no acceden con facilidad a lo más actual en cuanto a procesos administrativos que permitan desarrollar el negocio.

Es interesante observar que parece ser que existe una correlación negativa entre la productividad del trabajo y el control familiar, hay una mayor productividad cuando hay menor control familiar. Por otra parte, cuando hay más personal subcontratado la productividad del trabajo se eleva, existe una correlación positiva. Se ve más claramente en el caso de Taxco, posee una baja productividad del trabajo lo que al parecer se explica por el mayor control familiar del establecimiento (14.7). Cuando se es propietario, podría señalarse que se es más laxo en el control del personal, regularmente no existen procedimientos y normas claras para desempeñar su labor; además que no se subcontrata personal en Taxco, ya que el 100% del personal depende del establecimiento. Así, los controles del personal son menos estrictos y las nuevas formas de organización que traería el contratar a una empresa para que suministre personal no existen. Pero también es en Taxco donde los trabajadores perciben un menor salario (54,804) anual, Acapulco es el municipio del Triángulo del Sol donde se obtiene un mayor salario (84,744) pero solo el 3.5% de los hoteles son controlados por la familia y el 62.6% del personal es contratado directamente, el resto lo hacen a través de la subcontratación, una empresa de recursos humanos.

Lo anterior también se manifiesta con Quintana Roo, esto puede significar que el control familiar en la empresa no es del todo saludable, y es que en ocasiones el orgullo, la tradición, etc., de los propietarios no les permite aceptar nuevas ideas, métodos, procedimientos o formas de organización.

Un elemento que viene a reforzar lo expuesto es la capacidad técnica, esto es, qué tan eficiente es el trabajador con los activos fijos que posee la empresa, y al parecer ésta capacidad es mayor cuando existe poco control familiar, y cuando el personal es subcontratado, como es el caso de Quintana Roo con una alta capacidad técnica (717) y el caso contrario con Taxco (332.3). Lo cual incluso da lugar a una mayor remuneración del trabajador como sucede con Quintana Roo. Los trabajadores subcontratados han sido reclutados por una empresa que les exige cierto perfil y habilidades, y suministra ese personal a los hoteles que lo requieren, por lo que al llegar a su lugar de trabajo son más hábiles, más productivos, y eso conlleva a una mayor remuneración.

Otro indicador es la utilización de TIC's, con éstas las empresas hacen más ágiles sus procesos tanto con clientes como con proveedores, y tienen un gran impacto en la actualidad en todos los ámbitos del quehacer humano. Asimismo, la publicidad es un elemento decisivo para vender al cliente la idea de disfrutar el servicio hotelero en este caso. Zihuatanejo (2.75) está mejor adaptado a las condiciones tecnológicas, mientras que Taxco (0.57) se encuentra muy rezagado, Acapulco tampoco se encuentra muy actualizado (0.90) ya que incluso la media nacional es de 1.44% de activos fijos en TIC's. En cuanto a los gastos que realizan en publicidad los hoteles se encontró que Taxco (6.08) es quien gasta más y tal vez eso le ha ayudado a mantener cierta clientela, y le ha favorecido a no rezagarse tanto de sus compañeros del Triángulo del Sol.

Zihuatanejo (3.45) también realiza un gasto importante aunque no al nivel de Taxco, quien casi no necesita hacer este gasto es Acapulco (1.90), y es que el puerto tiene ya una gran tradición y sigue siendo un lugar apreciado por sus atractivos naturales que se reconocen a nivel nacional e internacional.

### Discusión

El Triángulo del Sol concentra el 59.3% de la oferta de hotelera en Guerrero, esto nos habla de lo importante que son estos centros turísticos para la entidad, cada una posee ciertas particularidades y atraen a diferentes tipo de turistas. Sin embargo, Taxco no se mantiene a la par de sus compañeros del Triángulo por diversas razones, internamente pueden ser el control familiar, el control de todos los empleados que llevan a un desconocimiento de sistemas de administración actual lo que se refleja en la baja capacidad técnica, productividad del trabajo y escasa utilización de nuevas tecnologías, y eso provoca una menor remuneración. En cuanto a las externas, se puede mencionar la inseguridad, la preferencia por los lugares de playa y la construcción de carreteras que ocasiona que Taxco ya no sea un paso obligado para ir a Acapulco y Zihuatanejo.

Acapulco y Zihuatanejo mantienen indicadores por arriba de la media nacional, y a pesar de que es ampliamente difundido el problema de inseguridad Acapulco se erige como el líder del Triángulo del Sol, realiza un importante aporte al PIB, la tasa de ganancia, productividad del capital, productividad del trabajo, capacidad técnica y remuneraciones promedio son importantes, el control familiar permanece bajo y solamente contratan directamente los hoteles al 62% del personal, en lo que les faltaría invertir es en nuevas tecnologías para estar acorde a las exigencias actuales y el bajo gasto en publicidad no significa un problema.

## Conclusión

Este trabajo intenta llenar un vacío en cuanto a los análisis macro y micro utilizando los Censos Económicos para analizar la situación de los hoteles en una de las regiones más visitadas por turistas nacionales y extranjeros. Este estudio ofrece un panorama desde el punto de vista de la oferta, de la producción del servicio. La hotelería en el Triángulo del Sol hace una aportación al PIB por arriba de la media nacional (Acapulco y Zihuatanejo), se registran aceptables tasas de ganancia en los tres municipios, esto es, sigue siendo rentable la hotelería para el empresario. Por otra parte, se debe capacitar o adquirir nuevas formas de producción para el personal (caso Taxco), ya que la mayor capacidad técnica se reflejará en una mayor productividad y por ende en mayores ingresos. Además, si se hace un mayor gasto en TIC's y publicidad los procesos productivos se harán más ágiles, habrá una mayor productividad y tendrá una mayor promoción y proyección para reafirmarse como una región turística importante y moderna.

## Referencias

Altés, Carmen (2008). "Turismo y desarrollo en México", Banco Interamericano de Desarrollo, documento de trabajo CSI- 117. Octubre. Disponible en: [http://www.iadb.org/es/investigacion-y-datos/detalles-de-publicacion,3169.html?pub\\_id=csi-117](http://www.iadb.org/es/investigacion-y-datos/detalles-de-publicacion,3169.html?pub_id=csi-117)

INEGI (2014) "Cuenta satélite del turismo de México, 2012". Boletín de prensa núm. 162/14. Abril. Aguascalientes.

\_\_\_\_\_ (2013). "Anuario de estadísticas por entidad federativa 2012". México. Disponible en: [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/aepef/2012/Aepef2012.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/aepef/2012/Aepef2012.pdf)

\_\_\_\_\_ (2009). Censos Económicos. México. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/saic/>

Organización Mundial del Turismo (2014). "Panorama OMT del turismo internacional". Disponible en: [http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_highlights14\\_sp\\_hr.pdf](http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights14_sp_hr.pdf)