

EFFECTOS DEL 11 DE SEPTIEMBRE SOBRE LA HOTELERÍA MEXICANA

Reflexión sobre la monodependencia turística

Patricia Domínguez^{*}
Esteban Burguete^{**}
Alicia Bernard^{***}
Universidad de las Américas,
Puebla- México

Resumen: En este artículo se presentan los resultados de un estudio realizado en México con la finalidad de indagar los efectos en los principales indicadores de operación hotelera del atentado terrorista sufrido por Estados Unidos el 11 de Septiembre de 2001. Se introduce el tema con una breve revisión de la literatura relacionada con turismo y terrorismo. Se trabajó con los seis destinos mexicanos considerados como los más importantes para el mercado estadounidense. Las variables de análisis fueron el porcentaje de ocupación, la tarifa promedio y la tarifa efectiva.

PALABRAS CLAVE: terrorismo, hotelería, México, mercado norteamericano.

Abstract: *The Effects of September 11th on the Mexican Hotel Industry.* This article presents the results of a research whose aim was to find out the consequences September 11th had on Mexican hotel industry. It starts with a short review of the literature related to tourism and terrorism. The six main Mexican tourist destinations were analyzed. The variables under study were the occupancy percentage, the average fee and the effective fee.

KEY WORDS: terrorism, hotel industry, Mexico, North American market.

INTRODUCCIÓN

El turismo internacional es una de las industrias más grandes en el mundo, y para numerosas economías emergentes, esta industria es fuente primordial de divisas. Además de los beneficios directos que esta actividad representa, el turismo es también una fuente de inversión directa en países en vías de desarrollo. Según datos de la Organización Mundial del Turismo para el año 2001, las llegadas internacionales decayeron en un 0.6 por ciento; el primer año de crecimiento negativo para el turismo internacional desde 1982 (OMT, 2002). Una de las causas subyacentes, fueron los eventos del 11 de septiembre, los cuales determinaron los resultados del turismo internacional para ese año, así como la forma en que ciertos destinos y sectores fueron afectados.

^{*} Profesor Titular del Departamento de Administración de Hoteles, Universidad de las Américas, Puebla. E-mail: patydom@mail.udlap.mx.

^{**} Profesor Titular del Departamento de Ingeniería Industrial en la Universidad: E-mail eburgue@mail.udlap.mx.

^{***} Profesor Titular del Departamento de Administración de Hoteles, Universidad de las Américas, Puebla. E-mail: abernard@mail.udlap.mx.

En México, entre los años 1990 y 2000, el turismo se asentó como una de las principales fuentes generadoras de divisas, captando durante ese periodo ingresos superiores a los 73 mil millones de dólares, habiendo recibido más de 204 millones de turistas. Para el año 2001, el Producto Interno Bruto (PIB) del turismo, representó en promedio el 8.4 por ciento. En una comparación de los años 2001 y 2002 sobre el número de visitantes internacionales a México, las cifras revelan una tendencia a la baja; mientras que para el año 2001 se registraron 100.718 visitantes internacionales, para el año 2002 el número fue de 41.512, lo que representó una disminución del 41 por ciento.

Para el año 2001 (últimos datos disponibles) sobre lugar de procedencia del turismo internacional, los datos indican una gran dependencia de la industria turística mexicana del mercado estadounidense, realizando éste el 88 por ciento del flujo de visitantes internacionales al país. Por otra parte, los números indican que el motivo fundamental de visita a México es de vacaciones, seguido por negocios.

Después de los ataques del 11/09 diversos fueron los encabezados en diarios y boletines de prensa, algunos de ellos contrapuestos: unos, insistiendo que la ocupación hotelera se veía afectada, otros, apuntando todo lo contrario. Ante esto, surgió la inquietud de indagar los efectos que los actos del 11 de septiembre tuvieron en la hotelería mexicana, analizando los tres principales indicadores de desempeño en un hotel: Porcentaje de ocupación, Tarifa Promedio, y Tarifa Efectiva.

El argumento de este trabajo parte de exponer que, los efectos para el sector hotelero fueron importantes para el segmento vacacional, no así para el de negocios, debido fundamentalmente, a la alta dependencia que el sector turístico tiene del mercado vacacional estadounidense.

La primera parte del artículo presenta una breve revisión a la literatura relacionada con turismo y terrorismo, la segunda parte, muestra el método seguido para la realización del estudio y, posteriormente, se exponen los resultados obtenidos y las conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

No existe una definición única y universalmente aceptada de lo que es terrorismo. La gran mayoría de las definiciones tienen elementos en común, como aquellas que orientan el terrorismo como el uso sistemático de la violencia física contra no combatientes pero llegando esta violencia al público en general con el objetivo de crear un clima de miedo en la población teniendo como fin gestar algún cambio político o social.

Las Naciones Unidas como la Unión Europea, han adoptado recientemente definiciones de lo que debe entenderse como acto terrorista. De acuerdo con la resolución 1269 del 19 de

octubre de 1999 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU, 1999) destinada a combatir la financiación del terrorismo, un acto terrorista es:

Cualquier otro acto destinado a causar la muerte o lesiones corporales graves a un civil o a cualquier otra persona que no participe directamente en las hostilidades en una situación de conflicto armado, cuando, el propósito de dicho acto, por su naturaleza ó contexto, sea intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o a abstenerse de hacerlo.

Schmidt y Jongman (1988) recopilaron 109 definiciones de terrorismo mediante un cuestionario enviado a expertos. Algunos conceptos aparecían en la mayoría de las definiciones como: violencia o fuerza, política, miedo y terror. Parece existir un amplio consenso en que el terrorismo es un tipo de violencia que persigue objetivos políticos a través del temor que genera. Lo que un terrorista busca es atención de los medios, desestabilizar la política, y causar daños económicos.

Artículos relacionados con el turismo y el terrorismo, revelan un interés por el tema y se han estudiado diferentes actores turísticos y su vinculación con el fenómeno. Goodrich (2002) se centra en los operadores turísticos y afirma que éstos juegan un papel relevante en la creación de imágenes de destinos turísticos, pudiendo ellos evitar que el turismo internacional visite países que han sido golpeados por actos terroristas. Feichtinger, et al (2001), analizan los actos terroristas perpetrados en Egipto, sosteniendo que el objetivo es dañar los ingresos del país a partir de atentar contra la industria turística por medio de actos violentos en contra de los turistas. Afirman que estos actos hacen que la inversión en turismo se reduzca, así como el número de turistas por región. Sonmez (1998) visualiza como los conceptos de terrorismo, inestabilidad política y guerra, deben ser relacionados y analizados desde la perspectiva turística. Sonmez y Graefe (1998) exploraron la relación entre factores y etapas relacionadas con el proceso de selección de destino turístico en viajeros internacionales. Los resultados mostraron que la percepción de nivel riesgo influye en la decisión para viajar a determinado destino turístico.

En contraste, la literatura relacionada con el impacto del terrorismo en el turismo es escasa. Enders y Tood (1992, 1991) llevaron a cabo estudios donde se provee de una evidencia empírica entre la vinculación entre terrorismo y el sector turístico, para el caso de países europeos. Así mismo, Konstantinos y Ali (2001), condujeron un estudio para indagar los efectos del terrorismo en tres países del mediterráneo. El análisis demostró que los países europeos que dependen del turismo como una fuente de captación de divisas, pueden perder ingresos debido al terrorismo.

MÉTODO

Debido a que el estudio se enfocó a determinar los efectos del 11 de septiembre en la industria hotelera, se resolvió obtener información de hoteles instalados en destinos enfocados al mercado estadounidense como segmento primordial. Los destinos seleccionados fueron para el segmento vacacional: Cancún, Puerto Vallarta y Los Cabos; para el segmento de negocios: Ciudad de México, Monterrey y Puebla.

La información que se solicitó fueron indicadores de operación del año 2000 hasta diciembre de 2002, con la finalidad de realizar comparaciones antes y después de los sucesos del 11 de septiembre. Los reportes debían mostrar Tarifa Promedio, conocida por sus siglas en inglés como ADR (Average Daily Rate); la Tarifa Efectiva, conocida por sus siglas en inglés como RevPar (Revenue per available room); y Porcentaje de ocupación. Para la comparación de precios, se decidió convertir los precios en pesos mexicanos a dólares en función del tipo de cambio vigente para cada año.

Se analizaron los indicadores de operación a través de estadística descriptiva. Posteriormente se llevó a cabo una regresión múltiple, en la cual se compararon los indicadores hoteleros y variables *dummy* (ficticias o virtuales), con dos categorías posibles, esto para poder distinguir efectos como temporada alta y baja para un destino en particular. A estas variables se les asignaron valores de 0 y 1, lo que indica que categoría es relevante para cualquier observación determinada.

RESULTADOS

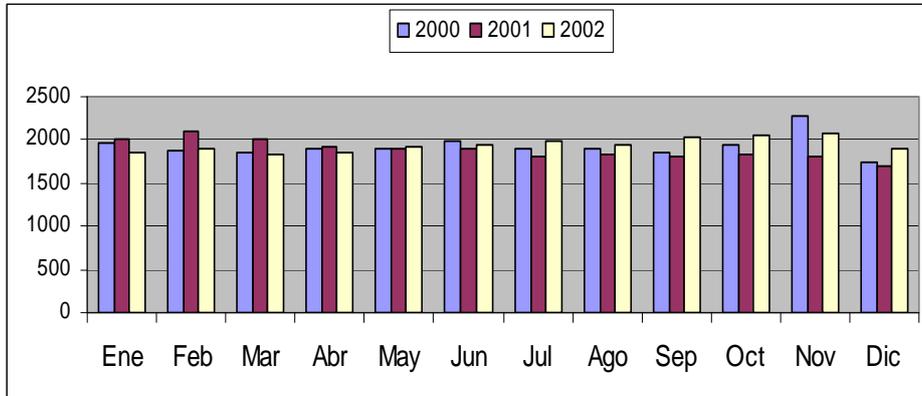
En la primera parte de presentación de resultados se mostrará únicamente los obtenidos para dos destinos que destacan como los más reveladores del comportamiento de la demanda: Ciudad de México y Cancún. Estos destinos son los más representativos en su segmento de mercado: el primero, para negocios y el segundo, vacacional. Independientemente de esta ventaja, se dirigen principalmente al mercado estadounidense. La segunda parte de presentación de resultados, mostrará el análisis de regresión múltiple llevado a cabo en los seis destinos para observar el efecto del 11/09 en conjunto.

Ciudad de México y Cancún

En el caso de la Ciudad de México como destino de negocios la tarifa promedio para 2001 mostró un crecimiento hasta el mes de mayo; en comparación con el año 2000, tuvo un pequeño descenso en junio y julio del 2001, mostrando una recuperación en el mes de agosto. En septiembre del 2001, la Tarifa Promedio muestra un ligero descenso, recuperándose en los meses posteriores. Como se observa en el Gráfico 1, la Tarifa Promedio en el año 2002 llegó a ser comparable con respecto a los años 2000 y 2001, superando incluso en los meses de

septiembre y octubre la Tarifa Promedio de los años anteriores. Los resultados se muestran en el Gráfico 1.

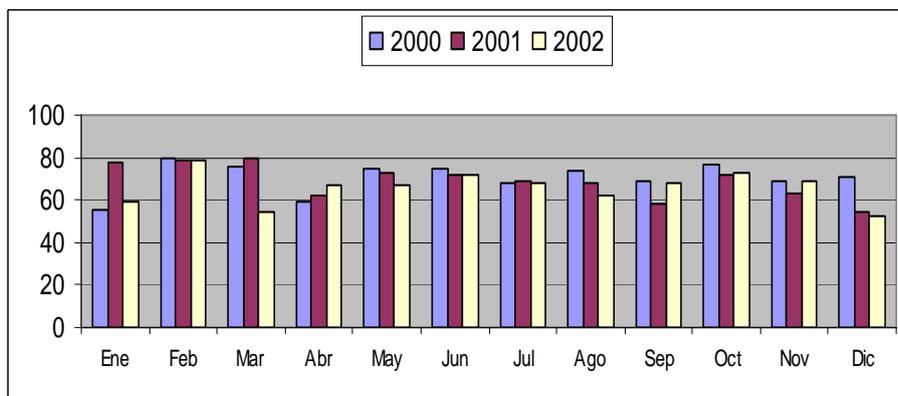
Gráfico 1: Tarifa Promedio para hoteles de la Ciudad de México



Fuente: Elaboración propia

En el mes de septiembre de 2001 baja el porcentaje de ocupación con respecto al 2000. Obsérvese que para el 2002 se recupera el porcentaje de ocupación en comparación al 2000. El porcentaje de ocupación registrado para el mes de octubre del 2001, confirma que el nivel de cancelaciones que se especulaba, no afectó a estos hoteles que sirven fundamentalmente al segmento de negocios estadounidense. El comportamiento de la demanda, mostró ser comparable positivamente con respecto al año anterior y posterior, con excepción del mes de diciembre 2001, donde el volumen de ocupación por motivos de negocios disminuyó, y se apoyó fuertemente en el segmento vacacional. En cuanto al porcentaje de ocupación para diciembre del 2000, recuérdese la celebración del Milenio que generó festivales y eventos especiales en torno a esta fecha. El mismo fenómeno se verá reflejado en el apartado referente a Cancún. Los resultados de la ocupación se muestran en el Gráfico 2.

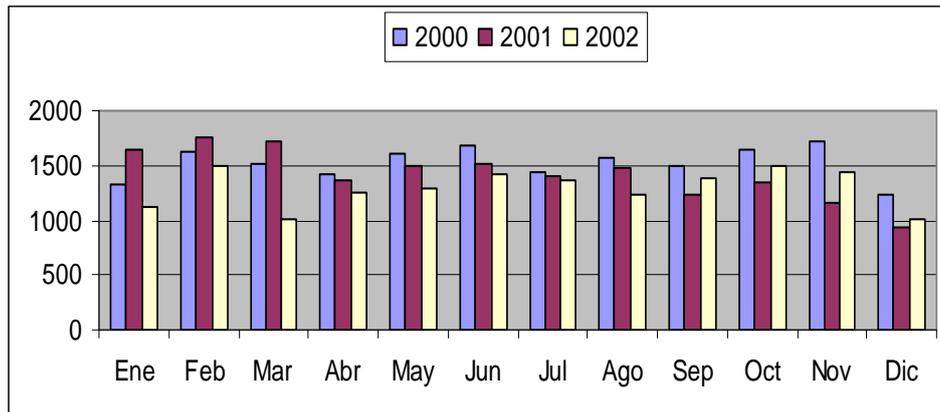
Gráfico 2: Porcentaje de ocupación de la Ciudad de México



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la Tarifa Efectiva, para el mes de septiembre de 2001 ésta disminuye como reacción a la variación en porcentaje de ocupación y tarifa promedio. Sin embargo, para octubre de 2001, recupera e incluso, rebasa la Tarifa Efectiva del 2000. Nótese que para el 2002, el desempeño de la Tarifa Efectiva siguió un comportamiento parecido a los años 2000 y 2001, siendo mejor su desempeño para los meses de septiembre, octubre y noviembre 2002. El Gráfico 3 muestra estos resultados.

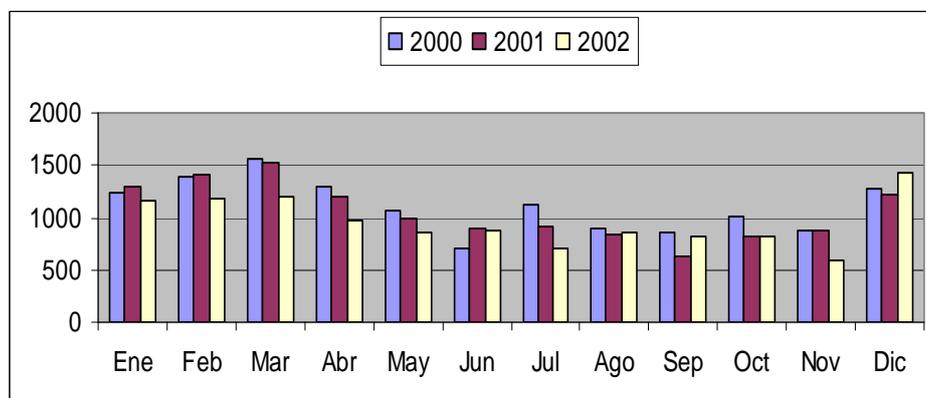
Gráfico 3: Tarifa Efectiva para la Ciudad de México



Fuente: Elaboración propia

Cancún como destino vacacional mostró una disminución en comparación con el 2000 en su Tarifa Promedio a partir de septiembre 2001 hasta diciembre del mismo año. Obsérvese cómo la Tarifa Promedio para 2002 no logra los mismos niveles del 2000 y 2001. Para el mes de diciembre de 2002 se inicia una recuperación en la Tarifa Promedio, debido fundamentalmente a la estrategia promocional dirigida al mercado doméstico. Los resultados se muestran en el Gráfico 4.

Gráfico 4: Tarifa Promedio de Cancún

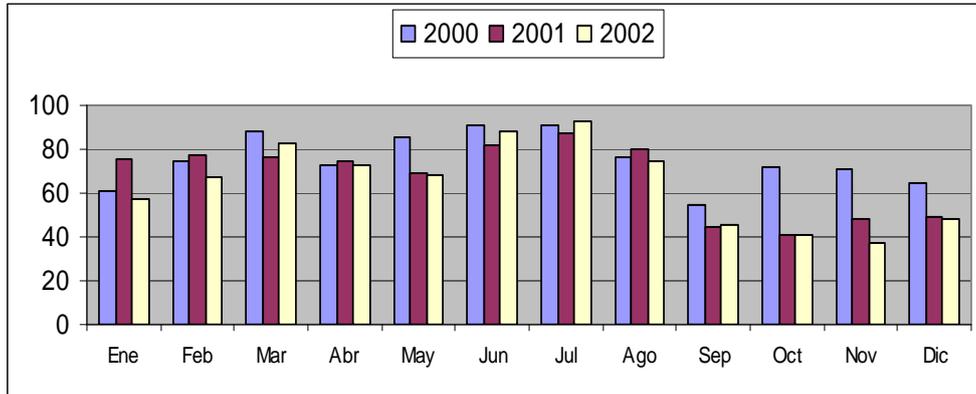


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a porcentajes de ocupación, éstos se vieron afectados con un descenso drástico como lo muestran los datos del Gráfico 5. Al mes de diciembre de 2002, el destino en cuanto a

porcentaje de ocupación, no se ha recuperado plenamente. Se hace hincapié que los meses de noviembre, diciembre y enero, constituyen el periodo de alta demanda por parte del mercado extranjero. Se hace mención, que los porcentajes de ocupación para 2002 fueron realizados principalmente para el mes de diciembre por el mercado doméstico. Los meses de alta demanda del mercado nacional son junio, julio y agosto.

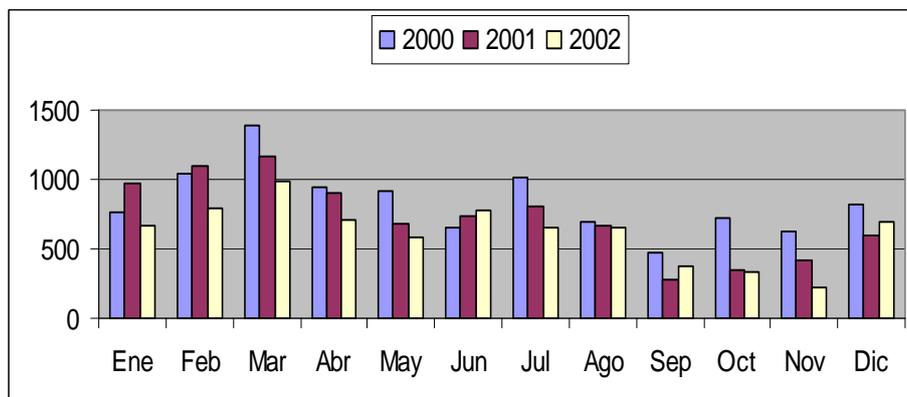
Gráfico 5: Porcentaje de Ocupación de Cancún



Fuente: Elaboración propia

La Tarifa Efectiva ha sido golpeada en este destino debido a los efectos de la tarifa promedio y los porcentajes de ocupación. Para ilustrar la problemática de este destino en cuanto a la capacidad de generar ingresos por habitación disponible, ver gráfico 6. El análisis del gráfico muestra una fuerte disminución en ingresos por habitación disponible, indicando, una baja productividad de la capacidad instalada en el destino. La recuperación que muestra la tarifa efectiva para el año 2002, se debe fundamentalmente a la extensa promoción hacia el mercado doméstico, y no por llegadas de turismo internacional esencialmente.

Gráfico 6: Tarifa Efectiva de Cancún



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la comparación de destinos de Negocios, los datos mostraron una disminución en promedio en cuanto a la Tarifa Promedio de 2 dólares; el porcentaje de ocupación

disminuyó en dos puntos, dando como resultado un descenso en la Tarifa efectiva del 14 por ciento. Si bien los datos aquí expuestos muestran la tendencia negativa de estos indicadores, no se puede concluir que los actos del 11 de septiembre tuvieron una influencia en el comportamiento de la demanda. Los datos se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1. Indicadores para destinos de Negocios

Variable		Media
Tarifa Promedio	Antes 11/09	\$ 117.00
	Después 11/09	\$ 115.00
Porcentaje de ocupación	Antes 11/09	66%
	Después 11/09	64%
Tarifa Efectiva	Antes 11/09	\$ 85.00
	Después 11/09	\$ 73.00

Por lo que respecta a los destinos vacacionales, el análisis de medias indica una disminución en la Tarifa Promedio de 7 dólares; el porcentaje de ocupación se vio afectado con una disminución promedio de 6 puntos. La Tarifa Efectiva disminuyó 17 por ciento. Los resultados se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2: Indicadores para destinos Vacacionales

Variable		Media
Tarifa Promedio	Antes 11/09	\$ 123.00
	Después 11/09	\$ 116.00
Porcentaje de ocupación	Antes 11/09	64%
	Después 11/09	58%
Tarifa Efectiva	Antes 11/09	\$ 80.00
	Después 11/09	\$ 66.00

Se realizó un análisis de regresión múltiple donde se destacan la diferenciación a través de variables dummy de los destinos (negocios ó placer) y las temporadas vacacionales (alta o baja), antes del 11 de septiembre ó después del 11 de septiembre. Otras características de menor importancia, fueron consideradas en las dummies H1 a H6. Se consideró que aquellos valores con P-value menor a 0.05 serían significativos para el estudio.

La Tabla 3 muestra los resultados de este análisis para la Tarifa Promedio. Los datos indican que debido a que el P-value es mayor a 0.05 para la variable antes 11 de septiembre, se entiende que no hubo cambio significativo en la tarifa promedio al analizar la información conjunta para los seis destinos analizados. La variable Destino obtuvo un P-value menor a 0.05 lo que indica diferencias significativas entre los destinos vacacionales y de negocios, siendo para este caso los primeros los más afectados.

Tabla 3: Análisis de regresión para Tarifa Promedio todos los destinos

Predictor	Coefficiente	SE Coeficiente	T	P Value
Constante	697	46.88	14.87	1.000
Temporada	87	32.66	2.69	0.008
Antes 11 de septiembre	-39	32.84	-1.2	0.230
Destino	237	55.84	4.25	0.000
H1	725	55.76	13.01	0.000
H2	1183	55.77	21.21	0.000
H3	167	55.77	3	0.003
H5	77	55.76	1.38	0.169

El análisis de los porcentajes de ocupación para los seis destinos, el P-value para la variable antes del 11 de septiembre fue menor a 0.05, pudiéndose afirmar que la variación después de esta fecha fue significativa. Para la variable destino, el P-value fue superior a 0.05 por lo que la variación no fue significativa entre un tipo de destino y otro. La Tabla 4 muestra los resultados por porcentaje de ocupación.

Tabla 4: Análisis de regresión para Porcentaje de ocupación todos los destinos

Predictor	Coefficiente	SE Coeficiente	T	P Value
Constante	65.144	2.333	27.92	0.000
Temporada	4.164	1.625	2.56	0.011
Antes 11 de septiembre	-3.325	1.635	-2.03	0.043
Destino	-3.335	2.779	-1.2	0.231
H1	-8.489	2.775	-3.06	0.003
H2	2.246	2.776	0.081	0.419
H3	-4.907	2.776	-1.77	0.079
H5	6.447	2.775	2.32	0.021

Referente a la Tarifa Efectiva el P- value para antes del 11 de septiembre, fue menor a 0.05, por lo que se deduce que la variación que sufrió la tarifa efectiva después de septiembre de 2001 fue significativa para los seis destinos. Para el caso de Destino el valor del P-value indica que sí hay una diferencia significativa entre el destino de negocios y el vacacional. La Tabla 5 muestra los resultados para Tarifa Efectiva.

Tabla 5: Análisis de regresión para Tarifa Efectiva todos los destinos

Predictor	Coefficiente	SE Coeficiente	T	P Value
Constante	481.43	47.29	10.18	0.000
Temporada	91.78	32.94	2.79	0.006
Antes 11 de septiembre	-110.36	33.13	-3.33	0.001
Destino	135.28	56.34	2.4	0.017
H1	331.81	56.26	5.9	0.000
H2	922.8	56.26	16.4	0.000
H3	63.43	56.26	1.13	0.261
H5	108.94	56.26	1.94	0.054

CONCLUSIONES

Los resultados de los seis destinos analizados mostraron que aquéllos que se dirigen al segmento vacacional, resultaron más vulnerables a los hechos del 11 de septiembre. Son diversas las interpretaciones que se puede dar a los resultados aquí presentados. En primer término y de acuerdo con Goodrich, es comprensible la disminución en los indicadores de operación en destinos vacacionales, si se considera el poder de influencia de los operadores turísticos sobre los turistas, y el riesgo que ellos mismos asumen al momento de organizar el viaje. Para los destinos aquí analizados, probablemente Cancún fue el que sufrió más cancelaciones de reservaciones, debido a que una de las principales fuentes de reservaciones son los operadores turísticos. En la misma línea de reflexión, se debe considerar que el segmento vacacional presenta reacciones distintas en cuanto a percepción de seguridad y riesgo en los destinos turísticos. Para México, este fenómeno fue estudiado en el caso de San Cristóbal de las Casas (Domínguez y Bernard, 2000), constatándose que a mayor percepción de inseguridad la intención de viajar a un determinado destino disminuye. En los destinos vacacionales aquí examinados sucede un hecho curioso: son destinos donde no se ha cometido un atentado o acto terrorista, sin embargo, los sucesos del 11 de septiembre repercutieron en estos destinos, debido al temor del turista estadounidense de salir de su país, principalmente. Este hecho obliga a revisar los modelos de percepción de seguridad y riesgo que se han teorizado en la literatura turística, debido a que éstos estudian fundamentalmente la percepción de seguridad y riesgo del país receptor, pero no los constructos relacionados con la percepción de estas variables del país emisor.

Para las *Gate Citys* y destinos de negocios, se concluye que la problemática es distinta. El motivo de la vista –negocios- influencia el mantenimiento del nivel de ocupación hotelera. Para los casos aquí estudiados, se considera que sea esta la razón que dio pauta para que las tarifas promedio no se colapsaran, haciendo hincapié que sí existió un reacomodo en ellas, pero no se desplomaron. El hecho de no haber entrado en “presiones de precios” para mejorar niveles de ocupación, muestra la naturaleza inelástica de este segmento. Los resultados también ratifican el comportamiento del segmento de mercado de negocios, por lo general

inelástico, a cambios en precios o condiciones generales del mercado. Los destinos analizados en el estudio mostraron que los indicadores de operación se modificaron ligeramente, pero no hay evidencia suficiente para afirmar que el efecto es únicamente por los actos del 11 de septiembre

La alta dependencia de la industria turística mexicana del segmento vacacional estadounidense, prueba una vez más que atender principalmente a un mercado conlleva grandes riesgos. Cuando el segmento de mercado cambia patrones de comportamiento, como el caso aquí reportado, las repercusiones en la hotelería son importantes. Tal vez no se ponga en todo su contexto lo que implica la disminución en ocupación cuando ésta se expresa en porcentajes, es relevante trasladar estos porcentajes a cifras con mayor claridad; para el caso de Cancún la implicación que tuvo el descenso en la ocupación representó la no colocación en el mercado de 1,500 habitaciones como efecto inmediato del 11/09. Las repercusiones que esta cifra tiene sobre el destino turístico, representan un problema evidente, e implica la revisión de estrategias de segmentación y distribución en destinos turísticos. Para México la lección aprendida fue contundente: el mercado doméstico es quien sostiene al sector turístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Domínguez ,Patricia, Bernard A, Burguete E.

2001 Imagen, seguridad y riesgo en destinos turísticos. El caso de San Cristóbal de las Casas, Chiapas México. Estudios y Perspectivas en Turismo 10 (2001):251-266

Enders ,Walter, Todd S.

1992 An econometric analysis of the impact of terrorism on tourism. Kyklos 45(4): 531-555

Enders ,Walter, Todd S.

1991 Terrorism: Deterrence may backfire. Defense Economics (4): 305 – 320

Feichtinger, G, Hartl RF, Kort PM, Novak AJ

2001 Terrorism control in the tourism industry. Journal of optimization theory and applications. 108 (2): 283-296

Goodrich, Jonathan N.

2002 Tour operators and destination safety. Tourism Management 23(6): 573-580

Konstantinos, Drakos, Ali M. K.

2001 Regional effects of Terrorism on tourism: evidence from three Mediterranean countries. zentrumfür Europäische Integrationsforschung Center for European Integration Studies Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn. B(26):1-42

Organización Mundial del Turismo.

2002 Tourism highlights 2002. Reporte Anual. 1-7

Organización de las Naciones Unidas.

1999 On international cooperation in the fight against terrorism. Security Council Resolution 1269. Disponible en: <http://www.un.org/terrorism/sc.htm>

Schmidt, Alex, Jongman, A.

1988 Political terrorism, SWIDOC Holanda

Sonmez, Sevil F

1998 Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*. 25(2): 416-456

Sonmez, Sevil F, Graefe AR

1998 Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research* 25(1): 112-144

Recibido el 23 de abril de 2003

Correcciones recibidas el 26 de mayo de 2003

Aceptado el 29 de mayo de 2003

Arbitrado anónimamente