

Capítulo 20

IBEROSTAR

En el año 1993 abrió una oficina de negocio receptivo en Cancún y en 1997 se inaugura el Resort de Playacar con dos hoteles: Iberostar Tucán e Iberostar Quetzal, con 350 habitaciones cada uno.

“La buena cualificación del personal y la cercanía de Estados Unidos fueron determinantes para instalarnos en México.”

Por **José Antonio González**
Consejero Delegado de Iberostar Hotels & Resorts

En el año 1993, abrimos en Cancún una oficina del negocio receptivo, que realiza servicios complementarios en destino para los tour operadores como son: gestión de reservas en hoteles, traslados de clientes, etc. Esta oficina atendía las necesidades de los tour operadores Neckeman (Europa central) e Iberojet (España) en el destino.

Con la experiencia de nuestra propia oficina receptiva, el impulso del turismo europeo hacia México, nuestra propia experiencia con los Resort abiertos en República Dominicana y el compromiso del Gobierno mexicano de la simplificación legal, fiscal, arancelaria y de mejora de las infraestructuras en el destino, a finales del año 1996 comenzamos la construcción de nuestro primer complejo hotelero en México, localizado en Playacar (Playa del Carmen). En diciembre del 1997 inauguramos nuestro Resort de Playacar, que consta de los hoteles: IBEROSTAR Tucán e IBEROSTAR Quetzal, con 350 habitaciones cada uno.

Tras los buenos resultados de estos hoteles desde su apertura, en el año 1998 se decide participar en un proyecto con socios mexicanos para la construcción y operación de un nuevo Resort en la isla de Cozumel. Este hotel se inauguró en diciembre de 1999 y consta de 306 habitaciones. En el año 2002 adquirimos la participación total de la sociedad.

Por otro lado, en el año 1998, se compran varios terrenos adyacentes en la Riviera Maya con una dimensión próxima a las 100 hectáreas, para el desarrollo paulatino de un gran Resort. Posteriormente se adquieren otras 60 hectáreas para la inclusión en el Resort de un campo de golf y se comienza el desarrollo, habiendo inaugurado en cada fase los siguientes proyectos:

- Fase I (Diciembre de 2000) - Hoteles Paraíso Mar y Beach, con una capacidad total de 812 habitaciones.
- Fase II (Noviembre de 2003) - Centro de convenciones y hotel Paraíso Lindo, con una capacidad total de 446 habitaciones.
- Fase III (Noviembre de 2004) - Centro comercial, Spa, campo de golf y Hotel Paraíso Maya (434 habitaciones).
- Fase IV (Marzo del 2007) - Apertura del hotel Grand Paraíso (310 habitaciones).

En la actualidad, en el campo de golf se está desarrollando por fases un proyecto inmobiliario para la venta que constará de 15 villas y 244 apartamentos.

A finales del año 2006 se adquieren unos terrenos en la zona de Nuevo Vallarta (Pacífico) al Fondo Nacional de Fomento del Turismo (organismo Federal que promueve desarrollos turísticos integrales). Se adquieren tres lotes hoteleros y un lote residencial, con la intención de construir y operar tres hoteles, el primero de 456 habitaciones, el segundo de 306 habitaciones y un hotel de 163 habitaciones, así como desarrollar y comercializar un desarrollo inmobiliario de 130 apartamentos y 33 villas.

A finales de 2007 se comienza la construcción del primero de los hoteles, con la intención de finalizarlo a finales de 2009. El inicio de la crisis financiera mundial, así como el impacto en México de la Gripe A, implicó la decisión de suspender temporalmente esta inversión, la cual posiblemente se retome en los próximos meses, con la intención de inaugurar el primero de los hoteles a finales del año 2012.

Los principales motivos por los que nos instalamos en México fueron los siguientes:

- Conocimiento del país a través de la oficina receptiva.
- Interés por parte del Grupo en desarrollar nuestro producto en nuevos destinos del Caribe.
- Demanda por parte de los tour operadores europeos de hoteles de nuestro producto en el destino.
- Intención de incrementar nuestro posicionamiento en el mercado emisor de USA, para el que México es uno de los destinos principales.

- Compromiso de las autoridades Mexicanas de inversión en infraestructura, seguridad jurídica y simplicidad legal y fiscal.
- Buena cualificación del personal local.

Por su parte las principales dificultades que nos hemos encontrado en México han sido:

- El elevado volumen de cambios fiscales a lo largo de estos años, principalmente en los primeros de nuestra implantación.
- Al existir aún un elevado volumen de economía sumergida, los grandes contribuyentes están sometidos a una alta presión legal y fiscal.
- El impacto de los ataques terroristas a las torres gemelas en USA.
- El impacto de la pandemia de la Gripe A sobre el turismo en México.
- La existencia de tour operadores mexicanos muy concentrados, poco desarrollados y excesivamente vinculados a las compañías aéreas.
- En los últimos años, el elevado incremento del número de hoteles en la región, con un incremento menor de la demanda.
- La alta presión impositiva de las corporaciones locales en las tasas e impuestos en la construcción y operación, acompañada de que poseen un rango de cuantificación económica muy abierto para determinar los mismos.
- La existencia de numerosos organismos oficiales con facultades de inspección y/o sanción en todas las materias, con numerosos cambios en las normas, lo que origina el difícil conocimiento por parte de las empresas de todas las regulaciones a cumplir.

En cualquier caso hemos encontrado numerosas oportunidades y ventajas en el mercado mexicano entre las que podemos destacar:

- La demanda era superior a la oferta, sobre todo en los primeros años, que implicó unos elevados niveles de ocupación.
- Un clima veraniego durante todo el año.
- La cercanía con USA, así como la tradición de éstos para viajar a México con mucha asiduidad. Muchos de sus viajes se realizan los fines de semana y/o puentes.
- El elevado interés de los tour operadores europeos en obtener disponibilidad en el destino.
- La riqueza arquitectónica y cultural del destino.
- El nivel de educación y cualificación del personal elevado.
- La buena actitud de los empleados hacia el servicio y excelente trato al cliente.
- La cualificación de los proveedores y colaboradores.

- Un buen nivel de infraestructuras en carreteras y aeropuertos.
- Un adecuado ordenamiento urbanístico.
- La estabilidad de la moneda.
- La pertenencia de México a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), lo que asegura el cumplimiento de las normas internacionales de comercio, ambientales, económicas, seguridad jurídica, etc.

Respecto a como nos afectará la expansión de las economías emergentes en general, y la de México en particular, podemos destacar lo siguiente:

A corto plazo, entendemos que con el incremento esperado de la clase media en el país y/o en otros de América, tendremos un mayor número de potenciales clientes. Si la economía del país está saneada, se incrementará la inversión en infraestructura, seguridad y educación (aspectos fundamentales para nuestro sector) y se podrá incrementar el salario de los políticos (responsables de seguridad y legalidad), lo que conllevará a una disminución de la corrupción. Por otro lado, habrá una mejora en el número y la calidad de los proveedores y colaboradores y si aumenta el número de contribuyentes en estos países, entendemos que bajará la presión fiscal a la que están sometidas las grandes empresas.

A medio - largo plazo, puede que nos afecte negativamente. Para estos países podría ser contraproducente basar sus expectativas en inversión pública, presión impositiva, así como en políticas de educación, sanitarias o seguridad en la situación de altos crecimientos anuales actuales. Realizando fuertes compromisos económicos a largo plazo, podrían condicionar su crecimiento futuro.

Por otro lado, consideramos que deberían aprovechar estos momentos para corregir las deficiencias actuales, para que la inversión extranjera siga creciendo y que la producción local siga siendo competitiva. A la vez que se incrementan los salarios, los mandatarios de estos países deberían conseguir que se incremente la productividad y baje el absentismo laboral. Al aumentar los contribuyentes locales, debería bajarse la presión legal y fiscal a la que están sometidas las grandes empresas.

Ante este panorama nuestra estrategia futura en el mercado mexicano será seguir desarrollando los proyectos puestos en marcha (el desarrollo inmobiliario en el campo de golf de Paraíso en la Riviera Maya, la realización de los tres hoteles y el desarrollo inmobiliario en los terrenos de Nuevo Vallarta) e invertir en nuevos activos para mejorar o incrementar nuestra gama de servicios y tratar de sorprender a nuestros clientes.