

LA ERA DESPÚES DEL COVID-19: ¿EL REGRESO A LOS HOTELES TRADICIONALES?



Según el Foro Económico Mundial (WEF), para 2025, la transformación digital habrá generado casi \$305 mil millones de dólares para la industria del turismo. Se espera que un tercio de este valor pase de los negocios tradicionales a los nuevos competidores online, es decir, las plataformas digitales.

Estas plataformas se han convertido en interfaces indispensables, al punto de poner en aprietos a sectores enteros de la industria hotelera tradicional.

Sin embargo, la crisis del COVID-19 podría revertir la tendencia a favor de la industria hotelera, siempre y cuando esta demuestre una respuesta “ágil para la salud”.

En el turismo se pueden distinguir dos tipos de plataformas: las de distribución, que hacen reservas por Internet y negocian tarifas con empresas, hoteleros u operadores turísticos (Booking, Hotel.com, Expedia, Priceline, etc.); y las de servicios, que pueden desglosarse en plataformas “colaborativas” (con modelo de economía colaborativa) y plataformas “on-demand” (bajo demanda).

La industria del turismo se preocupa principalmente por el desarrollo de plataformas de servicios vinculadas a la movilidad colaborativa, como el uso compartido del automóvil (Blablacar, etc.), el alquiler de alojamiento entre individuos (Airbnb, HomeAway, Housetrip o, en un nicho de alto nivel, Le Collectionist) o la prestación de servicios on-demand (conserjería, orientación, catering, VTC, etc.).

Los residentes, que son como los familiares pobres del turismo receptivo tradicional, están consiguiendo mayor recepción turística gracias a Internet y al desarrollo de la economía colaborativa.

Ahora pueden ofrecer servicios C2C en términos de alojamiento entre individuos (Airbnb, Couchsurfing, etc.), recepción guiada de turistas que deseen alejarse de los caminos más frecuentados (greeters, ToursByLocals), catering en casa (Vizeat, Eatwith), alquiler de vehículos (OuiCar), etc.

Este enfoque se basa en la economía colaborativa (sharing economy), que brinda a las personas la oportunidad de usar la propiedad de otros (automóviles, apartamentos, objetos, etc.) a cambio de un pago.

Con esto, los activos subutilizados o inactivos se vuelvan más “productivos” porque son “remunerados” según su uso.

¿Qué pasará con las plataformas de servicio en el turismo?

Este tipo de intercambio refleja una economía descentralizada, organizada en redes a las que corresponde una forma de vida en la que el uso tiene prioridad sobre la posesión.

Los expertos se refieren a esta economía como una “sociedad de coste marginal cero” en la que los ciudadanos, guiados por el valor de uso y no por la propiedad, se convierten alternativamente en productores y consumidores de bienes, servicios y datos.

¿Podría esto representar un repunte de la industria hotelera tradicional después del COVID-19? ¿Y qué pasará con las plataformas de servicios en turismo debido al coronavirus? Esta última es una de las grandes preguntas sobre el futuro de líderes en la economía colaborativa, como Airbnb.

Esta compañía y sus competidores llevan años transformando el mercado de alojamiento turístico, remodelando barrios y ciudades enteras a medida que los alquileres de estadia corta se han extendido en las regiones más visitadas del mundo.

Pero con el turismo en caída libre y las economías nacionales luchando por mantenerse a flote, las perspectivas para este modelo de negocio se ven sombrías. En el futuro inmediato, las cosas podrían ser muy desastrosas porque no solo las reservas de Airbnb cayeron en todo el mundo, sino que también su imagen de confianza mutua, que es lo que mantiene vivo este modelo, se está desmoronando.

Ante una situación que cambia rápidamente, Airbnb ofreció la cancelación total de todas las reservas realizadas antes del 31 de mayo, poniendo en jaque la confianza de los arrendadores que creían que las políticas de cancelación previamente acordadas con sus clientes se mantendrían.

Para restablecer una relación de confianza con los huéspedes, Airbnb estableció un fondo de \$250 millones de dólares para compensarlos por hasta el 25% de sus depósitos, con un fondo de rescate adicional de \$10 millones para los superhosts (anfitriones destacados sobre otros por sus excelentes servicios de hospedaje).

¿Será esto suficiente para restaurar una confianza tan necesaria? Cuando el turismo regrese a las ciudades donde Airbnb ha estado más presente, cómo será ese retorno sigue siendo un misterio.

Algunos expertos creen que podría haber un regreso a los hoteles tradicionales a mediano plazo debido a los temores sobre la implementación y el respeto a las normas de higiene. Los turistas pueden estar menos inclinados a reservar un apartamento por Airbnb debido a los posibles problemas para desinfección.

Posible cambio a residencias turísticas

Los hoteles simplemente no pueden garantizar una limpieza y desinfección exhaustiva después de cada check-out o salida, a pesar de que las principales cadenas hoteleras ya han desarrollado un estándar de salud para garantizar una higiene segura en los hoteles después de la crisis.

Sin embargo, después de un período en el que se promovió el distanciamiento social, los turistas podrían desconfiar de compartir estos espacios en los que tantos clientes entran y salen. Debido a esto, podría ocurrir un cambio en las residencias turísticas, en especial el alquiler de apartamentos.

Si estos alojamientos son administrados como un hotel, con una limpieza regular y precauciones de salud y seguridad, esto podría tranquilizar a los turistas. La industria hotelera, siempre que demuestre una respuesta “ágil para la salud”, podría ser la que se recupere más rápidamente.

Esto no sería malo para las ciudades que necesitan ingresos, ya que las residencias hoteleras generalmente contribuyen más en términos de impuestos y favorecen empleos de tiempo completo.

La crisis obligará a muchos propietarios de apartamentos de estancia corta a buscar nuevas formas de pagar sus préstamos, posiblemente mediante inquilinos a largo plazo.

Por ejemplo, en Dublín el número de apartamentos de una y dos habitaciones disponibles para alquilar en el centro de la ciudad alcanzó en marzo su nivel más alto en cinco años.

Una tendencia similar parece estar surgiendo en Londres y Madrid. Si se alquilan más apartamentos durante todo el año, deberíamos ver una mejora en la calidad de vida de los residentes en ciertas áreas altamente “turísticas” y en la gentrificación.

En las ciudades que más han denunciado los efectos de los alquileres de estancia corta sobre los precios de vivienda y la calidad de vida, como París, Berlín y Barcelona, es posible que el cese temporal del turismo amplíe el mercado de alquileres y haga que las viviendas sean más asequibles para los ciudadanos.

La crisis del COVID-19 parece revelar los límites de un modelo económico basado en la ausencia de activos y volver a poner en marcha un modelo económico más tradicional basado en estrategias “light asset” (activos ligeros o esenciales) encarnados por una marca, y así garantizar una calidad de servicio en la que de ahora en adelante, y probablemente durante mucho tiempo, el control sanitario se convertirá en un criterio para elección y compra.

Date: 2020-05-04

Article link: <https://www.tourism-review.es/regreso-a-los-hoteles-tradicionales-news11512>