

# Hotel Eclipse, de pie sin importar el viento y la marea

*Superó el  
desastre  
que causó  
Wilma en  
el 2005.*

**ELDA GARCIA**

**A** pesar de los vientos de 205 kilómetros por hora y las fuertes **lluvias** que durante tres días azotaron a Cancún, Playa del Carmen, Cozumel y al menos a otros 73 municipios de los 106 que tiene Yucatán, con la llegada de *Wilma* el 21 de octubre del 2005, el hotel Eclipse logró mantenerse en pie.

La clave para sobrevivir a un evento inesperado, refiere Rocío Fonseca, gerente general de la pequeña empresa ubicada en Playa del Carmen, es tener un negocio bien organizado y administrado, porque sólo así se puede salir de la ruina ante una emergencia.

“Si no estás preparado para la contingencia, si no tienes capital, tu empresa se va a ir a la quiebra”, asegura.

Hotel Eclipse es hoy una muestra ejemplar de cómo las PYMES bien planeadas tienen fortaleza y logran el éxito.

Sobre todo, dice, cuando la compañía aseguradora no cubre en su totalidad las pérdidas que se pueden presentar ante un **fenómeno meteorológico**, como lo es un **huracán**.

## LLEGA LA TRAGEDIA

La llegada de *Wilma* causó grandes **inundaciones** y “como el **drenaje** en Playa del Carmen no es bueno, el **agua** entró hasta los siete cuartos del hotel que hay en el primer piso. El desastre en el hotel fue

por **inundación**, aunque algunas palapas fueron dañadas, realmente lo fuerte fue la **inundación**”, expresa la gerente.

Las pérdidas materiales fueron significativas: electrodomésticos, vidrios, cortinas, ropa de cama y toallas, en su mayoría, ascendieron a 70,000 dólares.

Una de las circunstancias difíciles es que “el seguro hizo muy mal arreglo, se tuvo que invertir nuevamente para sacar adelante el hotel. Si no fuera porque se había capitalizado, no se habría podido iniciar de nuevo”, expresa Fonseca.

## LENTA RECUPERACIÓN

Luego que partió *Wilma*, el hotel Eclipse cerró durante seis semanas por la **inundación**, pero de ahí en adelante la visión empresarial fue la de levantarse y continuar. Situación que no fue sencilla, debido al proceso de recuperación que se prolongó un año.

Sin embargo, lo difícil no sólo fue recobrar las pérdidas materiales, sino también el nivel de ingresos que percibía el hotel. Después de *Wilma*, la afluencia cayó 60%; de contar con una ocupación promedio entre 80 y 90%, después del **huracán** apenas percibía entre 10 y 20% de afluencia de clientes comunes.

Por tal motivo, la decisión de impulsar nuevamente al hotel, que “realmente es muy buen negocio”, se complementó con estrategias que tenían como compromiso atraer

Continúa en siguiente hoja



a sus clientes, como “abatar el destino y ofrecer tarifas muy competitivas”.

“No creo que haya algún problema, no creo que haya residuos de hoy en día de *Wilma*. Aunque debieron haber grandes empresas que sí quebraron y hoteles que sí hayan desaparecido, pero los pequeños hoteles no creo que se hayan visto tan afectados debido a la ubicación geográfica.”

Asegura que la virtud de las pequeñas empresas es que éstas no necesitan grandes cantidades para invertir nuevamente en su

recuperación, “yo tengo seis empleados” en el hotel “no he tenido que liquidar” ni cuando pasó *Wilma* ni ahora.

## CLAVES DEL BUEN SERVICIO

El hotel con 14 años de vida tiene como tarjeta de presentación tres cualidades que les ha llevado a mantener la preferencia de sus huéspedes: servicio personalizado, calidez y buen precio.

Esas tres virtudes hicieron que *Wilma* quedara en el pasado, pues la gente que ya conoce el servicio y atención que ofrecen hicieron que el hotel repuntara con niveles promedio de 90% de ocupación, destaca Fonseca.

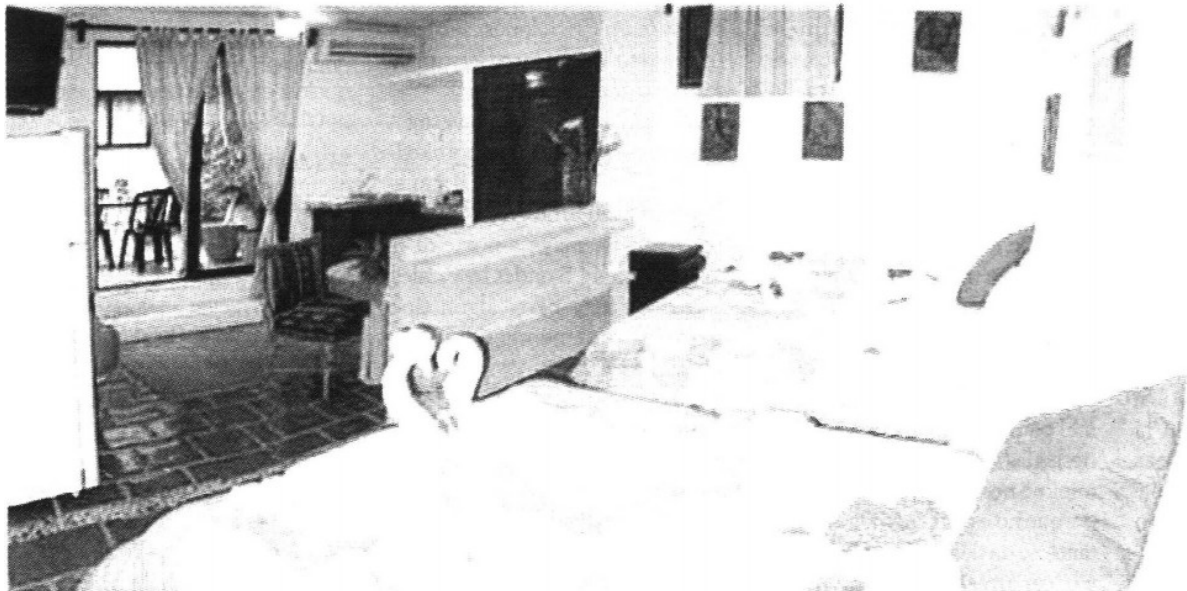
Sin embargo, comenta que una de las claves para que una empresa funcione a 100% es necesario crear lealtad entre los empleados, con el fin de que “ellos sientan que también es su empresa y la cuiden”.  
[egarcia@empresario.com.mx](mailto:egarcia@empresario.com.mx)



## UN BUEN NEGOCIO

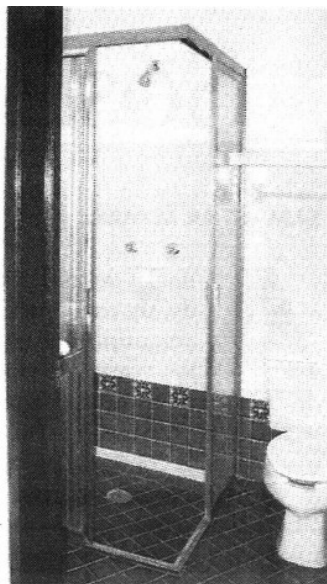
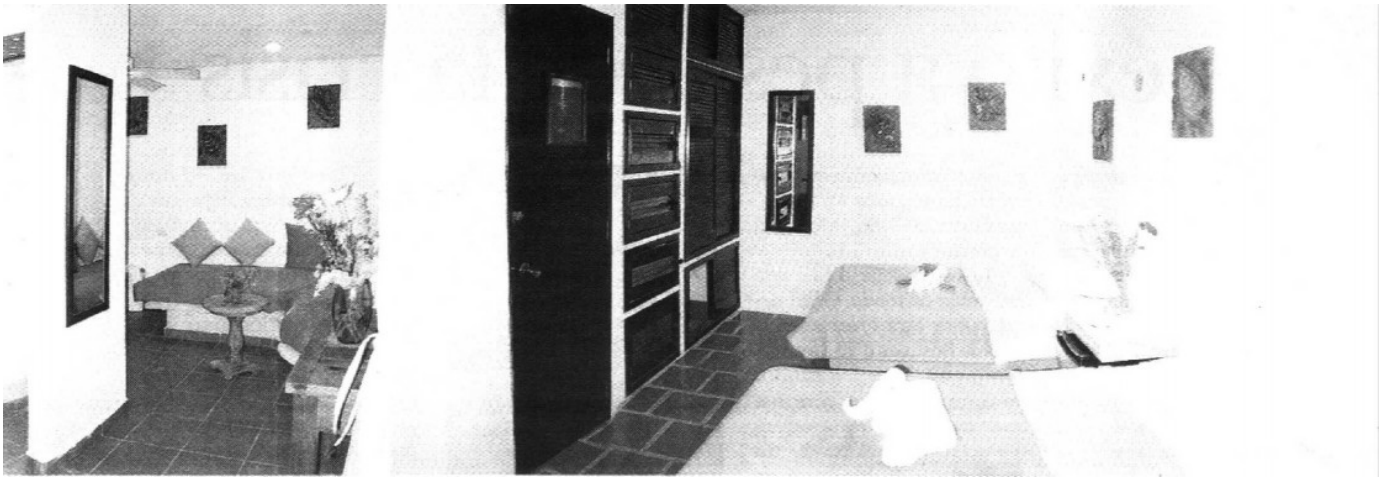
- A 35 metros de la playa, Eclipse inició como restaurante que poco a poco fue implementando habitaciones y convirtiéndose en hotel.
- Al día de hoy conjunta 20 habitaciones, más un restaurante y servicio de palapas en la playa.
- Su dueño y fundador es Peter Muller, quien en 1995 encontró en Playa del Carmen un “buen negocio” y echó andar su visión empresarial “viento en popa”.

La clave para sobrevivir a un evento



Continúa en siguiente hoja

Página 2 de 4



Continúa en siguiente hoja

