

## **SECTOR TURISMO**

**Dña. Ruth Cervilla Díaz**  
**Directora del Hotel Chiqui**

Buenas tardes,

Ante todo quiero darles la bienvenida y agradecerles su asistencia. Deseo mostrar igualmente mi agradecimiento a la Cámara de Comercio, con D. Modesto Piñeiro como presidente, y a CEMIDE con D. Enrique Campos, por su invitación para estar hoy aquí con ustedes.

Me incorporé a la empresa Hotel Chiqui en el año 1991 y actualmente desempeño el cargo de directora.

Quiero comenzar con una definición de lo que es el turismo:

El turismo no es más que el conjunto de las actividades que realizan las personas, durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Según esta definición podemos decir que el turismo en Cantabria es una industria de futuro en nuestra región y con futuro en nuestra región. No cabe duda y por todos es reconocida la creciente importancia del turismo en el desarrollo económico y social de nuestra región. Interpelando esta realidad podemos decir que nuestras fronteras regionales se han ido diluyendo, pero a la vez afirmándose y diferenciándose de una manera radical respecto a otras comunidades colindantes a la nuestra; es ahí donde debemos de centrar nuestra atención, en intentar conservar nuestro carácter y personalidad regional diferenciadas con respecto a éstas. También debemos y tenemos que apostar intensamente por un turismo de calidad y para ello es importante cuidar de nuestro entorno y de nuestro patrimonio histórico-artístico

Por eso, nuestra Cantabria es verde, es diferente. El turista que viene a Cantabria lo hace porque en nuestra región tenemos la suerte de contar con 227 kilómetros de litoral y la increíble cifra de 78 playas, prácticamente todas de muy fácil acceso. Tampoco se nos debe olvidar que disfrutamos de una gastronomía sobradamente valorada tanto a nivel nacional como internacional.

Ahora mismo el turismo, desde el punto de vista económico, aporta en nuestra región el 15% del PIB de la economía cántabra, genera 20.000 empleos y alrededor de 70.000 plazas hoteleras.

Debemos estar atentos sobre la posible degradación medioambiental que genera el turismo masivo, situación a la que afortunadamente no hemos llegado ni se vislumbra que lleguemos. El turismo tiene en Cantabria todo el futuro del mundo y continuará creciendo si nosotros lo cuidamos.

A nuestra comunidad se acerca una población con ganas de viajar y con cierto poder adquisitivo. No sólo busca lo paisajístico sino también busca lo cultural, esto es, lo que llamamos turismo cultural. En nuestra región contamos con los cursos de la UIMP, actualmente extendidos a todo el año; también debemos conocer el turismo de cursos de español, actividad en alza y que, aunque no es un turismo que genere gran cantidad de

visitantes, sí es un sector económico en expansión; fijémonos en el éxito que tienen los cursos de español del Instituto Cervantes que se encuentra en las principales capitales mundiales, ya sea en París, Londres, Nueva York, Tokio, etcétera. Por eso, la futura *universidad del castellano* en Comillas generará turismo de calidad, pero este turismo no crece sustentado sólo en las clases de español, sino que debemos ser capaces de generar un dinamismo constante con exposiciones, teatro y otro tipo de actividades que reclama el turismo cultural.

El turista de hoy en día no sólo selecciona su destino por precio, sino que otorga una gran importancia a factores intangibles. Ya no busca tan sólo *sol y playa* sino que viene a nuestra región en busca de una experiencia gratificante, que incluye todo tipo de actividades adicionales que no hay que considerar como complementarias, sino como parte fundamental de un producto turístico completo. Nosotros debemos pensar que así nos lo dice la realidad, el turista actual cada vez es más autosuficiente a la hora de programar su viaje, por tanto debemos de ser capaces de utilizar crecientemente Internet, porque el turista compara precios, aprovecha las ofertas de última hora. En suma, nos encontramos ante una competencia a nuestro alrededor que es creciente y un turista cada vez más sofisticado y exigente.

Seguiremos contando con el *ferry*, pionero en la apertura de fronteras a nuestro turismo y las nuevas líneas aéreas que operan desde nuestra ciudad para el turismo internacional. La eclosión del turismo nacional vendrá de la mano de las comunicaciones terrestres, como son la autoría de la meseta y el futuro tren de alta velocidad.

Tampoco nos debemos olvidar de nuestro patrimonio histórico-cultural: las cuevas de Altamira, El Soplao, Puente Viesgo, el valle de Liébana con Santo Toribio, etcétera. Nuestra región disfruta de ocho espacios naturales protegidos y 400 bienes patrimoniales clasificados, pero también disponemos de proyectos de campos de golf, atraques deportivos y establecimientos termales. No es suficiente con tener un patrimonio histórico, este patrimonio hay que ordenarlo o incluso crearlo, como es el caso de la copia de la neocueva de Altamira; también hay que realizar una oferta cultural, es decir, dar una difusión a este producto para que se conozca. Y por último se debe procurar que exista consumo de las actividades asociadas a ese producto que nosotros ofertamos.

Debemos de *mimar* al cliente porque el cliente sabe lo que quiere y cómo lo quiere. No se conforma con lo que se ofrece a simple vista, sino que investiga, busca, quiere saber, compara y, según estos parámetros, exigirá ese producto que nosotros le hemos ofertado realmente como así lo hemos hecho. Actualmente el cliente, como he dicho, busca, y en esa búsqueda cuenta con un aliado que son las nuevas tecnologías. Por eso las empresas de hostelería en Cantabria debemos de estar al día en las mismas. La información que ofertamos debe ser verdadera y concreta, lo que se pretende es que sea atractiva y que dé una cierta necesidad al cliente potencial.

Para que nuestro turismo crezca deberíamos entender que para satisfacer las necesidades de este visitante debemos aportar un servicio de calidad, y esto se logra a través de la formación de los trabajadores y de estar absolutamente inmersos en las nuevas tecnologías audiovisuales y de la información.

En el Hotel Chiqui estamos apostando por estos avances para conseguir un servicio de calidad para nuestros clientes. Y por la formación continua de nuestros empleados,

buscando así un proyecto conjunto en el cual nos encontramos involucrados todos los que formamos el equipo profesional de Hotel Chiqui.

*Cámara  
Cantabria*