

El distorsionado uso del término calidad

Ibiza Melián

18 octubre, 2010



Categoría: Canarias

[Comentábamos anteriormente](#) las **consecuencias de** aquella famosa normativa archipelágica, **La Ley de las Directrices de Ordenación General y del Turismo en Canarias**, sobre uno de los motores económicos más importantes de nuestra comunidad. Dijimos que toda aquella amalgama de intereses **propició que irrumpieran en el mercado multitud de hoteles de 4 y 5 estrellas**. Algunos son realmente impresionantes, donde el lujo queda patente en cada uno de sus rincones, como así lo certifican los más importantes turoperadores internacionales.

El problema fue que **los turistas que recibíamos eran los mismos de siempre, europeos de clase media**, que como todos nosotros, estaban encadenados a una eterna hipoteca. Así pues, **debían controlar sus gastos**

para no excederse. Hacer lo contrario les obligaría el resto de los meses del año a tener como único menú diario: sopa de sobre, y la verdad, no es plan. **Así se puso de moda el todo incluido**, ya que para los viajeros era inviable deslizar alguno en sus presupuestos. Cuando compraban el paquete en su agencia de viajes de toda la vida, abonaban hasta el último céntimo de lo que suponía una semana en una paradisíaca playa de las Islas Afortunadas, de las mejores del Atlántico. La propuesta consistía en: comida, alojamiento, traslado hotel-aeropuerto-hotel, más vuelo. Para hacer un ahorro mayor cabía la posibilidad de optar por una compañía aérea de bajo coste.

Si **esos** fastuosos [establecimientos alojativos](#) vendían al importe que les correspondía, la ocupación sería muy pobre, y mantenerse vacíos era conducirlos al cese de la actividad. Aguantaron el tipo durante el tiempo que su liquidez financiera se los permitió, pero posteriormente, como era de esperar, **redujeron sus precios de venta.** Resultaban muy atractivos, pues disponían de spa, animación, guarderías, y todo tipo de actividades complementarias para disfrute de sus huéspedes. **Los clientes repetitivos de los complejos extrahoteleros rápidamente sucumbieron a ellos.**

Ahí estaba la controversia. **Los costes** para dar esos servicios eran los que eran, **a ingresos menores, necesitaban reducirlos o entrarían en pérdidas.** Si un hotel de 5 estrellas requiere de un personal determinado para su departamento, por ejemplo, de restauración: barman, camarero, jefe de rango, maitre, somillier,..., los números no cuadraban. No había salida en la carta de vinos para los de gran reserva con denominación de origen de los mejores caldos españoles o franceses, por lo tanto del somillier se podría prescindir. Tampoco era factible la contratación de profesionales en cada rama. Los pobres estudiantes de hostelería tras muchos años de formación académica y al salir de la escuela con un título debajo del brazo, iban a engrosar las listas del paro. A pesar de que sus profesores les insistían en la forma correcta de trinchar un solomillo de primera, ahora cualquier amañado servía por la mitad del salario. Y es que euros a céntimos no existen.

Conclusión, **los turistas no salían a disfrutar de la oferta de ocio, por lo que los comercios, bares y restaurantes de las zonas colindantes, eran abocados al cierre.** Es decir, retornaban a sus países de origen sin conocer nuestros [valores diferenciadores](#), identidad o cultura. Fidelizarlos por estos componentes se hacía hartamente difícil ¿El desenlace?: la mayoría elegían su próximo

destino de vacaciones a razón de la mejor oferta. Y ya sabemos en el segmento de sol y playa, la gran competencia que hay: Turquía, Egipto, Croacia, Caribe, Cabo Verde,... ¿Por culpa de los empresarios hoteleros? Por supuesto que no, crearon un negocio y tenían que rentabilizarlo. Más bien por una reglamentación, que en principio auspiciosa, terminó alterando la ley de la oferta y la demanda, que se regula sola. **El exceso de intervencionismo gubernamental, una vez más, había causado enormes estragos.**

[El distorsionado uso del término calidad -
\(c\) -
Ibiza Melián](#)

Canarias: Directrices de Ordenación General y del Turismo

Ibiza Melián
18 octubre, 2010



Categoría: Canarias

Hace años en [Canarias](#) los gobernantes tuvieron, en principio, una loable idea: querían regular y definir el modelo turístico a desarrollar en el archipiélago. Es coherente que si uno desea lograr objetivos, primero debe plantearlos, además de diseñar una hoja de ruta que le permita alcanzar la meta. No olvidándose jamás de evaluar los posibles desenlaces adversos. **El 16 de Abril de 2003 entró en**

vigor la Ley de las Directrices de Ordenación General y del Turismo en Canarias.

Con aquella **normativa que pretendía ir hacia un destino turístico de calidad, se primaba la construcción de [hoteles](#) de 4 y 5 estrellas sobre apartamentos, con la proliferación de campos de golf.** Esgrimiendo que nuestro territorio era frágil y limitado, lo que es evidente, y que por ello **se prohibía edificación turística alguna si no fuese con las características descritas, debiendo contar con el beneplácito gubernamental aquellos proyectos considerados de interés general.** Una moratoria cuya controversia llevó a ciertos promotores afectados a dirimirla en los tribunales.

Además **se ponía a disposición del empresariado un incentivo fiscal, la RIC. Quedaban exentos de pagar a Hacienda un gran porcentaje de las cantidades adeudadas en relación con los beneficios obtenidos, con la condición de invertirlas en el levantamiento de establecimientos nuevos conforme exigía la normativa.** El fin presuntamente era concebir una masa de potentes hoteleros canarios, emulando a las importantes compañías de Baleares, quienes nos llevaban muchísimos años de ventaja.

La consecuencia del siempre indeseable intervencionismo fue que en pocos meses se registraron innumerables propuestas alojativas en los ayuntamientos. Ya sólo se podría disponer para este menester de suelos con proyecto y licencia aprobados, el resto quedaba a criterio de las medidas excepcionales del [Parlamento Canario](#), mientras cumplieran los parámetros establecidos. A partir de ahí: **se dispararon los precios de los terrenos con la calificación exigible; los constructores entraron a formar parte de la industria turística sin conocimientos previos,** únicamente porque era una buena forma de materializar la RIC; **determinados campos de golf surgieron como excusa, junto a un hotel de alto standing, para promocionar toda una urbanización de viviendas unifamiliares,** que posteriormente se explotaron sin permiso alguno, con la consiguiente competencia desleal para el sector; **la aprobación de nuevas camas turísticas en la Cámara Autónoma dio paso a un triste espectáculo,** abriéndose, derivado de ciertas solicitudes, episodios aislados de supuestas investigaciones policiales y judiciales.

Pero lo más aberrante, sin desdeñar lo anterior, es que **esos hoteles de 4 y 5 estrellas, que supuestamente traerían clientes de lo más snob, terminaron**

vendiéndose al precio de los complejos de 2 y 3 llaves. Es decir, se llevaron los turistas de un sitio y los hospedaron en otro. Al ser el crecimiento de llegadas mucho menor que el urbanístico, hoy esos establecimientos extrahoteleros están en su mayoría cerrados, resultándoles imposible ser competitivos.

Y todo porque alguien leyó en algún sitio que las nuevas parejas con poli-ingresos y poli-estrés, con un hijo y para saber lo que es, prefieren hoteles que les oferten múltiples sensaciones para contar a su regreso de vacaciones. Disminuyendo las pernoctaciones y aumentando el número de salidas a lo largo del año. El que lo escuchó pensó que había descubierto la pólvora, pero no supo descifrar la letrita pequeña. Si bien este planteamiento no deja de ser real, menos cierto es que escandinavos, ingleses y en general familias con niños, que las hay aunque alguno no se lo crea, prefieren los apartamentos o aparthoteles, única manera de poder calentar un biberón.

Somos de los extremos, o esto o lo otro, y como decía Aristóteles, la virtud nace del término medio. La calidad ha de basarse en la excelencia adecuada a la categoría de cada empresa.

La moraleja de esta historia es que la falta de profesionalidad, la frivolidad en las decisiones y la cobardía en las contestaciones, pueden llevar a una región a retroceder en lo andado. **¿Quién se responsabilizará ahora de las cuantiosas pérdidas?**

[Canarias. Directrices de Ordenación General y del Turismo -](#)
[\(c\) -](#)
[Ibiza Melián](#)

Fundamentos para la elaboración

de las estadísticas turísticas

Ibiza Melián

18 octubre, 2010



Categoría: Turismo

Estoy absolutamente convencida de que **la crisis económica actual**, si analizamos minuciosamente el contexto y aplicamos las [políticas](#) más acertadas, **podremos convertirla en un campo de oportunidades**. Hemos salido de otras tan virulentas como ésta y ahora no iba a ser diferente. Poseemos una industria con capacidad suficiente, muchísimos años de experiencia en la materia, enormes recursos naturales y un gran capital humano. Pero eso sí, el tiempo de duración de la misma dependerá de las [líneas a ejecutar](#) y de la agilidad en emprenderlas. Ahora más que nunca, **se hace preciso trabajar sobre datos ciertos y obtenidos rápidamente**.

Por mencionar un hecho anecdótico. **Las estadísticas de ocupación** se elaboran comúnmente sobre parámetros erróneos. Algunas **se contabilizan por las**

entradas en los aeropuertos, lo que es un total desacierto. En la mayoría de las [zonas costeras](#) españolas se han creado núcleos urbanos integrados casi en su totalidad por ingleses, alemanes, italianos,..., son claramente residentes y de ningún modo [turistas](#). No ocupan una plaza alojativa, pero si emplean el avión para ir a ver a sus familiares, realizar gestiones en su país de procedencia, etc. Si tenemos en cuenta además que con la irrupción de las compañías aéreas de bajo coste puede salir más barato volar de Canarias a Londres, que a Madrid o Barcelona, y eso sin tener en cuenta los precios de los hoteles en Madrid o Barcelona, inclusive que a otra isla del archipiélago, tampoco en este caso los canarios que opten por pasar un fin de semana en el Reino Unido, a su regreso, pueden ser considerados turistas. Y no es viable realizar una selección por el factor de residencia, puesto que éste sólo se aplica en recorridos dentro del territorio nacional a los que están empadronados en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla. Descuento subvencionado por el Estado Español a través del Ministerio de Fomento para cubrir la desigualdad lógica con los habitantes de la Península Ibérica, quienes tienen a su disposición muchos más medios de transporte: tren, coche, guagua,... Es decir, cuando compras un billete de avión nadie te hace un cuestionario para poder diferenciar entre los que pernoctan en establecimientos hoteleros o extrahoteleros y los que no.

Asimismo **desconocemos con milimétrica precisión, en demasiadas ocasiones, indicadores tan importantes como la elección del régimen alimenticio:** Alojamiento y Desayuno, Media Pensión, Pensión Completa, Todo Incluido. Necesarios para establecer el beneficio que el destino turístico obtiene de cada visitante que recibe. **Manejamos el gasto medio, pero no en qué específicamente emplea el cliente ese dinero y quiénes son las empresas agraciadas: restauración, comercio, transporte, hospedaje, ocio,....** Lo que nos daría un perfil exacto de cada uno.

No se trata sólo de recibir el mayor número de viajeros, sino de [conseguir una buena cuenta de resultados](#). Un hotel puede estar completo y su balance señalar pérdidas, porque, por decir algo, todas sus ventas se efectuaron con ofertas de última hora. **El éxito de nuestro destino turístico debe radicar en la persecución de beneficios, que redunden en el aumento del bienestar social de los ciudadanos y no simplemente en el incremento de llegadas. Elemento que por sí solo no dice nada.**

