

La situación actual de Marbella desde el punto de vista turístico.

Gonzalo Lasso

Director del Hotel Los Monteros (Marbella).

La Hostelería es la rama más puramente turística de un tan amplio sector como el que nos ocupa, amén de la pionera del mismo.

No hace falta insistir en la reflexión que sitúa como primeros servicios turísticos ofrecidos los de alojamiento y/o manutención. Pero la introducción de nuevas demandas en las corrientes turísticas y la búsqueda de nuevas soluciones empresariales para una oferta más masiva, dieron lugar a un proceso en el que la prestación puramente hotelera fue cediendo protagonismo en favor de esas nuevas fórmulas, que en algunas zonas turísticas llegaron a ser tan mayoritarias que prácticamente significaban el monopolio de la oferta.

No obstante, la calidad tradicional del servicio hotelero le permitió resistir dignamente y asegurarse la cuota de mercado correspondiente al estrato alto de su clientela.

La actual demanda de mejores servicios, de mayor calidad y más personalizados, vuelve a poner de manifiesto el éxito de la fórmula hotelera como oferta adecuada al sector. Nuevamente se reproducen demandas que eran mayoritarias antes del boom urbanizador que colapsó nuestras costas y el cliente se muestra satisfecho viendo cumplida su exigencia de mayor calidad en los servicios prestados dentro de un establecimiento en el que todo, desde la edificación hasta el organigrama del personal, está orientado a la impartición de un servicio personalizado y de alto standing.

Este hecho se constata claramente en la Costa del Sol, donde la hostelería tradicional está jugando un papel primordial en la paulatina elevación del nivel de calidad de los servicios turísticos. En particular, Marbella se ha convertido en un referente obligado para cualquier análisis de la hostelería andaluza.

La situación actual de la hostelería en Marbella, es bastante buena. Casi toda la hostelería se basa en los hoteles de cuatro y cinco estrellas y de gran

lujo, que después de muchos años, son los que han aguantado el peso de la promoción de Marbella. Estos hoteles, afortunadamente, están en una renovación continua y mejorando cada día sus servicios.

El sacrificio de la industria privada ha sido enorme en la preparación de los empleados de los hoteles. Marbella le debe mucho a estos hoteles por haberla promovido en sus viajes de trabajo en el extranjero. Muchos de estos establecimientos están considerados como los mejores de España. Dirigidos por grandes profesionales, ofrecen al turismo más exigente todos los servicios que requieran.

Más importante aún que esta afirmación, es el que este modelo marbellí se esté extendiendo paulatinamente por toda la Costa del Sol, al haberse revelado como acertado. Lo que hace unos años era un islote de relativa prosperidad, se ha convertido en los últimos cinco años en un centro irradiador de inversiones que reproducen un esquema sencillo: la mayor calidad posible en el mejor entorno imaginable. Así, la hostelería clásica se amolda a las nuevas exigencias de sus clientes y diversifica la oferta de servicios complementarios, creando una relación de interdependencia con los «resorts» perimetrales: campos de golf, puertos deportivos, Palacio Polivalente de Congresos, clubes de tenis y de equitación, deportes náuticos, etc. El resultado es óptimo: una oferta turística difícilmente igualable, con una amplitud de opciones tal que la hacen sumamente competitiva y que la convierten en generadora de nuevas dinámicas inversoras.

No obstante, este nivel de calidad en la oferta hotelera ha de complementarse con una decidida actuación de las Administraciones implicadas en el tema, en especial la local y los organismos inversores de la Administración Central.

Hasta ahora, la Administración ha hecho lo que ha podido, pero hoy no es suficiente para poder controlar la buena calidad de las playas, carreteras, limpieza urbana y el aeropuerto. Debido posiblemente a una falta de entendimiento entre el M.O.P.U., el

Ayuntamiento y la Mancomunidad de Municipios, se han dejado muchas cosas por hacer.

Podría ser extenso en la relación de actuaciones que desearía se realizasen en la zona, pero no quisiera dar la falsa impresión de que la situación actual pueda tacharse de negativa. Antes al contrario, yo soy optimista. Creo en Marbella. Creo en su clima y creo en su futuro. En mi opinión habría de conservar a toda costa el entorno natural de Marbella. Pues, eso depende bastante de las autoridades.

Debe respetarse el conjunto de determinaciones del P.G.O.U., como garantía de un desarrollo cuidadoso y adecuado al modelo turístico elegido por esta ciudad y que se ha mostrado como el más adecuado. Pero, además, se tendría que estudiar la infraestructura de esta zona con más profundidad. Por ejemplo, el tema de las carreteras, las playas, la condición actual de las depuradoras, limpieza y transporte.

Las inversiones actualmente en marcha, reafirman mi optimismo, pues cuando todas ellas estén terminadas, veremos cumplidos en buena medida nuestros anhelos de disponer de una infraestructura suficiente para servir de digno soporte a tan cualificada oferta turística. Pero aún debemos esperar nuevas iniciativas que contribuyan a elevar aún más la categoría de Marbella hasta consolidarla, sin discusión alguna, como primer destino turístico del Mediterráneo.

En esta zona, hace falta una buena escuela de hostelería, más campos de golf, por estar saturados

los existentes durante nueve meses del año, dos o tres hoteles de lujo, un hipódromo, una nueva oficina de Correos y una nueva comisaría de Policía. También sería conveniente aumentar el nivel de servicios de los restaurantes. También es muy importante, yo diría, vital, un centro de Congresos en Marbella. Y creo que mejoraría mucho la ocupación hotelera precisamente en invierno. Hace falta además un teatro para dar conciertos y óperas durante los meses de invierno. Desde luego, sería muy útil disponer de una entidad que pudiera contestar a las cantidades de críticas que se hacen sobre Marbella y que a la larga van dañando su buena reputación tanto en España como en el extranjero.

Como puede observarse, es una llamada a las Administraciones y a los particulares, porque de todos se espera una creciente contribución a la mejora general de la oferta turística.

Mucho se ha comentado sobre lo que hace falta y lo que se debería hacer para mejorar nuestra ciudad, y no pienso seguir ampliando sobre el tema. Por otra parte, mucho ya se ha hecho y está proyectado por el Gobierno, y creo que lo que debemos hacer nosotros los marbellíes, es apoyar más estos proyectos de la Junta de Andalucía, con el fin de lograr que se produzca no sólo una mejoría sino una transformación completa de nuestra zona.

Sigo viendo el futuro con optimismo y confío en que todos estos problemas los resolveremos trabajando juntos.