

EMPRESARIOS DE CANTABRIA

«Tenemos que decidir en Cantabria qué tipo de turismo queremos y apostar por ello»

Ángeles Pérez González Propietaria del Gran Hotel Balneario de Puente Viesgo

M^a **ÁNGELES SAMPERIO**



«Estamos superando la crisis, pero deberíamos llegar a un acuerdo sobre las medidas necesarias y tener una hoja de ruta para cualquier gobierno»

SANTANDER. Los últimos datos económicos dejan claro no sólo que el turismo se está recuperando en España y en Cantabria sino que está siendo uno de los motores para superar la crisis y comenzar a recuperar niveles anteriores a ella. En este contexto, empresarios como Ángeles Pérez González (Santander, 1959), propietaria del Gran Hotel Balneario de Puente Viesgo, son un ejemplo de cómo capear el temporal de la crisis. Seguramente, el ejemplo de sus padres, Manuel Pérez Mazo (fundador del Grupo Rhin) y Ángeles González Vallejo (que falleció hace cinco años y que fue un apoyo para ella hasta el último momento), le ha servido para afrontar estos años difíciles, en los que ha sido necesario reducir costes y ajustar el personal. Ahora, con un futuro más prometedor, el reto es mejorar el servicio para ofrecer a los clientes una oferta en la que no sólo está el ocio y el descanso sino los beneficios para la salud.

Ángeles Pérez, que fue galardonada en 2009 como Empresaria del Año por la Asociación de Mujeres Empresarias, está dispuesta a seguir luchando para mantener el negocio y agradece al personal los esfuerzos que han tenido que realizar para aguantar los envites de la crisis.

—¿Se nota la mejoría en el sector hostelero?

—Los años del 2013 al 2015 han sido los más duros de la crisis. En 2016 ya se ha visto algo de recuperación. Se puede decir que ha sido un buen año y en 2017 parece que sigue la tendencia. Estamos subiendo y podemos salir que estamos saliendo de la crisis. Para la hostelería son muy importantes las previsiones y, aunque el primer trimestre del año estuvo flojo, abril con la Semana Santa y las fiestas ha sido muy bueno, lo que nos hace ser optimistas de cara a la ocupación del verano. De todas formas, la recuperación es muy lenta y no se ha llegado todavía a los niveles de antes de la crisis. Además, han cambiado los hábitos de los clientes que ahora se concentran más en las fiestas, los 'puentes' y fines de semana.

—Imagino que en estos años habrán tenido dificultades por la bajada de clientela...

—Hemos tenido que reducir costes, especialmente en las mercancías, y ajustar el personal. La plantilla que tenemos ahora es de unos 100 personas y se incrementa en 20 o 30 según las necesidades. La mayoría son fijos o fijos discontinuos. Antes teníamos muchos eventuales, ahora contratamos extras para los eventos puntuales. La verdad es que estoy muy agradecida el personal porque han entendido los esfuerzos, aunque hayan sido dolorosos en algunos casos.

—¿Qué actuaciones se han llevado en el hotel para adaptarse a los nuevos tiempos?

—Lo primero, adaptarnos a los cambios de tendencia y a las nuevas tecnologías. Las reservas ahora se realizan 'online' y hemos tenido que adaptar nuestra oferta a los nuevos soportes y publicidad. Contamos con una página web y, especialmente con una aplicación CRM que nos permite una comunicación directa con los clientes para personalizar al máximo la oferta. No está dando muy buenos resultados.

—No habrán faltado las obras, aunque sólo sea de mantenimiento...

—Efectivamente, pero no han sido tan importantes como en otras épocas por la reducción de costes. Lo principal ha sido adaptarse a las peticiones de los clientes para la celebración de bodas y otros eventos.

Así, hemos instalado carpas en el parque del hotel para la realización de estas actividades que los clientes prefieren realizar al aire libre.



Ángeles Pérez González, en el 'Templo del agua' del Gran Hotel Balneario de Puente Viesgo, del que es propietaria. ::

Comprometidos con el progreso de Cantabria

Banco Santander apuesta por Cantabria, contribuyendo con decenas de proyectos tecnológicos, universitarios, medioambientales y culturales.

