

## Montaña de Navarra

# CON Q DE CALIDAD

EVA JIMENO, AINHOA AGIRRE, JAVIER VELÁZQUEZ.  
CEDERNA-GARALUR



Nueve casas rurales de Navarra han obtenido la Q de Calidad y otras diez trabajan en la implantación del sistema. Valle de Baztán.  
Foto: Joaquín Guijarro

**C**EDERNA-GARALUR viene impulsando desde su creación en 1991 gracias al Programa LEADER el desarrollo de la oferta turística de la Montaña de Navarra, aprovechando de forma sostenible el potencial que ofrecen los recursos singulares de la zona, con el fin de crear empleo y riqueza en el territorio.

Durante la primera fase (1992-94) se impulsó la estructuración en el sector del turismo rural de la Montaña mediante la creación y consolidación de diversas entidades tales como los Consorcios Turísticos de Bertiz, Plazaola y Pirineo Navarro, las Asociaciones de Hoteles Rurales de Navarra y de Casas Rurales, etc.

En la segunda fase, a partir de 1996, desde CEDERNA-GARALUR se creó la Mesa de Turismo de la Montaña de Navarra como "foro" técnico que ha permitido la gestión y coordinación de proyectos de interés común y la mejora de la profesionalización del sector.

En este sentido se impulsó igualmente desde el Grupo de Acción Local una Estrategia de Calidad, promoviendo la implicación de las entidades públicas y del sector privado de la Montaña de Navarra, requisito imprescindible para que el destino turístico "Montaña de Navarra-Pirineo Verde" tenga en la calidad un

La implantación y gestión del Plan de Calidad de Destino Turístico Montaña de Navarra ha sido una de las iniciativas más destacadas del Grupo LEADER CEDERNA-GARALUR. Dentro de ese Plan, el Grupo proporciona asistencia técnica para consolidar sistemas de calidad en las empresas del sector.

referente principal, tanto a nivel de equipamientos y servicios como de las entidades locales y territorio en su conjunto.

En el año 2000, en FITUR, se mantuvieron reuniones con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Secretaría General de Turismo para que nuestro destino fuese elegido como zona piloto del Plan de Calidad de Destino Turístico. También se comenzó con la aplicación del Plan de Calidad Sectorial de Casas Rurales en la Montaña de Navarra.

A partir de entonces desde el área de Turismo de CEDERNA-GARALUR los esfuerzos se orientaron hacia la implantación y gestión del Plan de Calidad de Destino Turístico Montaña de Navarra.

Su aplicación parte de un diagnóstico comparativo sobre la situación actual de la oferta, la demanda, las políticas de promoción y comercialización emprendidas, así como las formas de gestión públicas y privadas existentes en el destino concreto, en este caso Montaña de Navarra. Mediante la realización de grupos de opinión, entrevistas a agentes sociales, turistas, gestores públicos y empresarios, así como de encuestas a visitantes y empresarios turísticos, se definieron los estándares del Sistema de

Calidad en destinos, cuya implantación se desarrollaría posteriormente (2002-2003).

Para garantizar la participación de los destinatarios del proyecto en el transcurso de los trabajos se creó el Comité Técnico Interdestinos, formado por representantes de cada uno de los destinos o zonas-piloto. Paralelamente, el proyecto permite desempeñar funciones de asesoramiento para la creación, redefinición u optimización de las estructuras organizativas necesarias para la gestión de la actividad turística en el destino en general (entes gestores), y para la ejecución de las funciones de calidad en particular, desempeñando incluso estos entes gestores el papel de representantes territoriales del Instituto de Calidad del Turismo Español (ICTE), cuya delegación acaba de crearse en Navarra.

### Una de las herramientas que se ha puesto en marcha durante la implantación del Plan han sido las encuestas realizadas a los turistas en zona

Para una mayor implicación de los agentes locales del territorio y una mejor comunicación y difusión del modelo se ha creado el Comité de Calidad Turística de Montaña de Navarra, formado por representantes de Cederna-Garalur (Gerente), Ayuntamientos de la Montaña de Navarra (Alcaldes), de alojamientos rurales, del Gobierno de Navarra, de la Secretaría de Turismo y de la FEMP, coordinado todo mediante un apoyo técnico facilitado desde el Grupo de Acción Local.

Dentro de este Plan, CEDERNA-GARALUR proporciona asistencia técnica para implantar y consolidar los Sistemas de Calidad Turística en aquellas empresas que pertenezcan a un subsector turístico con su propio sistema de calidad, así como a otras empresas no turísticas (como comercios, empresas artesanas...) que no teniendo sistemas de calidad sí tienen establecidos unos estándares mínimos.

### Calidad certificada

En relación con las Casas Rurales, en mayo de 2001 se certificaba la primera Casa Rural de Navarra a la que se sumaron otras seis en noviembre. Durante este año otras dos Casas más obtenían la "Q" de Calidad, un distintivo otorgado por el ICTE. Casa Txantxo en Orondritz,

Casa Choromilo en Uztarroz, Casas Jauregia I y II en Aniz, Casa Urruska en Elizondo y Lizardiko Borda I y II de Arizkun, Casa Galtzabarra de Ezkarotze y Casa Edronekoa de Unanu han sido las que han realizado un importante esfuerzo personal y económico para la consecución de este distintivo. En estos momentos, son ya 30 las casas rurales certificadas en todo el Estado y Navarra cuenta con 9 (30%), siendo la Comunidad Autónoma con mayor número de establecimientos certificados. Al mismo tiempo hay diez Casas Rurales más trabajando en la implantación de este sistema con una previsión de tres certificaciones antes de fin de año.

Si pasamos a Hoteles Rurales, dos obtuvieron la "Q" en el 2000: Irigoiena de Urdax y Peruskenea de Beruete. Desde entonces no ha habido más certificaciones por la inexistencia de una norma más adaptada a estos establecimientos. Aunque desde el Gobierno de Navarra se reconoce la importancia de la Estrategia de Turismo Rural basada en la Calidad, primando mayores ayudas a establecimientos y entidades locales que sigan esta línea, lo anterior es buena muestra de la necesidad de que los poderes públicos respondan ágilmente y con incentivos a los requerimientos de las estrategias innovadoras en materia del turismo rural. Pese a ello, actualmente hay diecisiete Hoteles Rurales trabajando en la implantación del sistema, de los cuales se prevé que dos se presenten a auditoría para finales de 2002.

Obtener la "Q" de Calidad supone reparar en cada actividad concreta del establecimiento y sustentarla en documentos: la adecuación de infraestructuras y equipamientos a unas normas, una mejor gestión del establecimiento, una apuesta por la conservación del medio ambiente..., con un procedimiento definido que asegure la continuidad en el tiempo de estas acciones. En definitiva, supone superar una serie de requisitos –incluida la asistencia a una formación adaptada–, con el fin de lograr la máxima satisfacción del cliente.

La valoración de este proceso es muy positiva. Por un lado conlleva una indudable promoción social y por otro una mejora importante en la gestión de la propia Casa Rural.

Feria de artesanía en Santesteban



## Herramientas para mejorar

Las herramientas de Calidad son procedimientos o técnicas escritas y normalizadas que ayudan a las empresas a medir la calidad de sus servicios con respecto a la norma, la satisfacción de los clientes y a planificar y lleva acabo las estrategias de mejora que consideren necesarias:

- Cuestionario de autoevaluación
- Sistema de encuestación
- Sistema de quejas y sugerencias
- Sistema de indicadores de calidad
- Guía para el desarrollo del manual de calidad
- Guía para el desarrollo del manual de procedimientos
- Guía para el desarrollo de planes de mejora

La aplicación del Sistema de Calidad significa la incorporación de un modelo de gestión que ayuda mucho a ordenar microempresas con una filosofía de autoevaluación permanente y búsqueda continua de la satisfacción del cliente. Dicho de otro modo, la mejora continua.

Pero no solamente los establecimientos turísticos son los beneficiarios, sino que también las Entidades Locales constituyen otra de las "patas" de este Plan de Calidad.

Una de las herramientas que se han puesto en marcha para tener un conocimiento de situación durante la implantación del Plan, durante el verano de 2002, han sido las encuestas realizadas a los turistas en zona, realizadas por personal técnico del Grupo, de oficinas de turismo y de empresas de actividades (guías).

En relación con los Entes Locales<sup>1</sup> participantes en el Plan de Calidad de Destino, el trabajo ha consistido en proporcionar información sobre el estado de las infraestructuras y equipamiento urbano, situación de edificios...

datos cuya evolución, al igual que los de los establecimientos, se pretende recoger de forma dinámica. Una mejor y mayor información municipal que redundará en beneficio de las propias Entidades y en definitiva de la población local. La red de Agencias de Desarrollo Comarcal de CEDERNA-GARALUR tiene en muchas ocasiones un papel importante de apoyo al Plan de Calidad.

Hay que recalcar que estas estrategias planteadas de cara al visitante toman en cuenta de forma prioritaria a la población local y deben suponer para los territorios que apuestan por ello un mejor nivel de dotaciones y servicios contribuyendo de forma clara a la mejora de la calidad de vida en el medio rural. Es importante destacar, sobre todo en el medio rural, que la incorporación de todos los actores que forman parte de la "industria" del turismo crea un *efecto dominó*, que nos asegura la implicación de todos aquellos que dependen de alguna manera de este sector, beneficiando esta interrelación al destino y al producto turístico en general. Un compromiso conjunto de la iniciativa pública y privada local, involucrando tanto a los agentes turísticos como al resto de los que intervienen en la experiencia del viajero.

En el medio rural, la implantación de estos sistemas requiere de un mayor esfuerzo y dedicación así como una adaptación debido a la idiosincrasia de estas infraestructuras gestionadas mayoritariamente por escasos recursos humanos. En nuestro caso la herramienta elaborada en el Comité Técnico Interdestinos ha requerido de una adaptación mayor a la realidad de la zona puesto que la diversidad de entidades ha supuesto una complicación añadida con respecto a destinos de, por ejemplo, un único término municipal, que de por sí ya pueden suponer un solo destino turístico.

Respecto a la consecución de objetivos, todavía es pronto para ver resultados, pero el solo hecho de trabajar conjuntamente (Secretaría General de Turismo, Gobierno de Navarra, Cederna-Garalur, Entidades Locales, Consorcios Turísticos, etc) y de obtener datos, muchos de ellos desconocidos hasta la fecha, ya nos parece un gran logro en la corta vida de este Plan. 🍌

Asociación CEDERNA-GARALUR  
Avda. Marcelo Celayeta, 75. Nave AA3. Oficina 36  
31814 Pamplona  
Tel. 948 20 70 63  
www.cederna.es



La red de Agencias de Desarrollo Comarcal de Cederna-Garalur tiene en muchas ocasiones un papel importante de apoyo al Plan de Calidad. Isaba, Valle de Roncal

Los Entes locales han proporcionado información sobre el estado de las infraestructuras y equipamiento urbano, situación de edificios... Ochagavía.

<sup>1</sup> 55 Entes Locales de la Montaña de Navarra: Aibar, Aoiz, Araiz, Arantza, Areso, Aribes, Baztan, Bera, Bertizarana, Betelu, Auritz/Burguete, Burgui, Doneztebe/Santesteban, Elgorriaga, Esteribar, Etxalar, Ezcároz, Garaioa, Garde, Isaba, Jaurrieta, Javier, Junta del Valle del Roncal, Junta del Valle de Salazar, Leitza, Lekunberri, Lerga, Lesaka, Liédena, Lizoáin, Lumbier, Monreal, Navascués, Ochagavía, Oitz, Orbaizeta, Orbara, Oronz, Petilla de Aragón, Roncal, Sada, Sangüesa, Uharte-Arakil, Ultzama, Urdazubi/Urdax, Urtaúl Alto, Urroz, Urzainki, Uztarroz, Luzaide/Valcarlos, Erro, Vidangoz, Hiriberri/Villanueva de Aézkoa, Yésa y Zugarramurdi.