

Experiencias de comercialización en Portodemouros y La Garrotxa

# LA CONEXIÓN CON EL MERCADO

MARIBEL AGUILAR



El desarrollo turístico de una zona es un proceso en el que todas las piezas tienen que encajar y en el que la comercialización da sentido al resto de las acciones. La experiencia de dos entidades rurales, el Centro de Información y Acogida Turística, del LEADER Portodemouros, y la Asociación la Garrotxa Tierra de Acogida Turística, ejemplifica diferentes sistemas de trabajo para conseguir un mismo fin: la conexión con el mercado.

La Garrotxa. Un turismo basado en criterios de sostenibilidad.

Foto: Maribel Aguilar

En el extremo nororiental español se encuentra la comarca de La Garrotxa, perteneciente a la provincia de Girona. En su seno se conserva la única zona volcánica representativa de la península Ibérica, circunstancia que multiplica el valor turístico de los alrededores y a la vez amenaza la perpetuidad de los 40 conos volcánicos del lugar por la llegada incontrolada de visitantes.

En este contexto surgió en 1996 la Asociación la Garrotxa Tierra de Acogida Turística, AGTAT, una entidad formada por organismos públicos y

privados que nació con el objetivo de proteger la riqueza medioambiental de la comarca sin olvidar el desarrollo de sus 21 ayuntamientos, que cuentan con una población total de 46.919 habitantes. Para ello, desde su fundación, el Grupo LEADER tomó como modelo la Carta Europea de Turismo Sostenible, un documento originario de la Cumbre de la Tierra celebrada en 1992 en Río de Janeiro y que expresaba la necesidad de "fundamentar el turismo en criterios de sostenibilidad y así ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equita-

tivo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales”. Los trabajos emprendidos en estos seis años ya han dado sus frutos, como la obtención de la Carta el 4 de octubre de 2001, junto con otros seis parques naturales europeos, el italiano Alpi Maritime, el alemán Hohe Tauern, los daneses Steinhuder Meer y Frankenwald y los franceses Vexin y Luberon.

Los seis principios que sustentan el documento europeo hacen referencia al desarrollo de una política de calidad, ordenar y gestionar la actividad turística, promover, comunicar y desarrollar un márketing responsable, formar, educar y sensibilizar, proteger y valorizar el patrimonio y aportar un valor añadido a la economía local y mejorar la calidad de vida de los habitantes. Dentro de estas líneas de actuación se encuentra la promoción y comercialización turística del territorio, que la AGTAT ha entendido dentro de un proceso, como señala la gerente Turina Serra: “Los fines de la organización son planificar el sector y a partir de ahí, promocionarlo y comercializarlo y para ello hemos decidido que cada uno de nuestros asociados se convierta a su vez en un informador de los contenidos de la Garrotxa como destino turístico”. Para lograrlo, los 126 promotores turísticos agrupados reciben unos cursos sobre la zona para que la conozcan en profundidad y aquellos que superen la formación, la divulguen en los Puntos de Información ubicados en sus establecimientos. Una de las casas de pagés que ha logrado la concesión es Mas Masnou, en el valle de San Miguel del Corb, en Les Preses. Su propietaria, Joana Costa explica la importancia de pertenecer a una asociación como la AGTAT: “Te enseñan a ofrecer una información diversa, porque aquí viene gente muy variada y necesitas recursos. Ahora, antes de llegar los clientes les informo de la oferta de la comarca y si quieren que les programe alguna actividad, como por ejemplo alquilar unas bicis o realizar una ruta a caballo, yo se la organizo para que cuando ellos lleguen tengan todo listo”.

## Turistas de Madrid, País Vasco, Valencia y países de la Unión Europea visitan hoy La Garrotxa gracias a las acciones de promoción conjunta

Además de los 21 ayuntamientos, en la AGTAT participan el Consejo Comarcal de la Garrotxa, el Parque Natural de la Zona Volvánica, y nueve asociaciones del sector que agrupan a las ca-



sas de colonias, las actividades turísticas, la hostelería, las residencias de casas de pagés, los campings, los guías de turismo, las entidades de educación ambiental, los alojamientos rurales y los productores locales Ben bé d'Olot. Con el fin de fomentar el asociacionismo y mejorar la rentabilidad de las estructuras, uno de los requisitos para integrarse en la AGTAT es ser miembro de un colectivo de la zona, y si se cumple esta condición, el interesado se puede asociar a través de la integración de su organismo correspondiente.

La promoción conjunta ha conllevado cambios importantes, sensibles en los últimos años, como precisa Turina Serra: “Antes de empezar a trabajar con la AGTAT, hasta La Garrotxa llegaban visitantes casi exclusivamente de Cataluña y conocían pueblos concretos, pero ahora la procedencia de los turistas es muy diversa, sobre todo de Madrid, País Vasco, Valencia y países de la Unión Europea y además buscan La Garrotxa en sí misma y quieren recorrerla para conocer la variedad que contiene”. Esta imagen de comarca ha sido posible gracias a la presencia en ferias turísticas y el trabajo en red con otros organismos de similares características a la AGTAT, sobre todo con su homólogo en la zona francesa del Langedoc.

Otra de las vías de comunicación que la AGTAT ha cuidado con esmero es su web [www.agtat.es](http://www.agtat.es). A través de ella los interesados acceden directamente a las páginas de los establecimientos para comparar los alojamientos y reservar o bien ampliar la información que les interese. La página surgió con el programa ADAPT que la asociación obtuvo dentro del periodo LEADER II para la modernización del sector turístico. Con un presupuesto de 444.749 euros se desarrollaron iniciativas en las que participaron cuarenta empre-

Los promotores de La Garrotxa se convierten en informadores de los contenidos de la comarca como destino turístico.

sarios para crear un Plan de Calidad Integral, en el que se enmarcó la creación de la web y de una intranet para conectar a los establecimientos asociados, además de dotarlos de equipos informáticos adaptados a las nuevas tecnologías.

Desde la concesión de la Carta en 2001, la AGTAT ha comenzado un proceso de cinco años en el cual tiene que desarrollar los principios del documento y alcanzar así la excelencia en turismo sostenible gracias a la intervención de todos los organismos públicos y privados presentes en el territorio.

### Portodemouros en el camino

El acceso a los servicios turísticos del medio rural constituye para muchos viajeros una limitación. No se trata sólo de encontrar un alojamiento ubicado en un pueblo o en un espacio natural sugerente, sino también de conocer y elegir actividades que respondan a unas expectativas determinadas, como realizar deportes de aventura, acercarse al patrimonio etnográfico de una zona o simplemente, alimentar a los animales de la granja y amasar el pan de la comida. La Asociación Gallega para el Desarrollo Rural de Portodemouros, que agrupa a 17 ayuntamientos de las provincias de A Coruña y Pontevedra, puso en marcha con LEADER I el Centro de Información y Acogida Turística, CIAT, ubicado en Arzúa, con el fin de promocionar y canalizar la oferta turística de su zona y conectarla directamente con el mercado. Para fortalecer la promoción de la zona ha asistido a más de 15 encuentros mundiales, como el Congreso Internacional de Itinerarios Culturales Europeos o las ferias celebradas en Londres 2000, Milán 2001 y París 2001, entre otras.

El CIAT, con sus puertas en pleno Camino de Santiago, es punto de referencia para miles de peregrinos que acuden hasta él, sobre todo en la época estival, para recoger información y conocer aspectos de la comarca al alcance de sus pies. La página **www.ocamino.com** es otra de las vías promocionales que el Grupo ha puesto en marcha, complementaria al servicio de atención telefónica 902 208 091 por el que pasan anualmente una media de 400 reservas en

los distintos establecimientos rurales de la zona LEADER Portodemouros, con un notable aumento de las mismas durante los fines de semana y las temporadas vacacionales.

## A través de cursos de formación para los promotores de Portodemouros se ha conseguido orientar las acciones particulares para satisfacer los gustos de los turistas

Desde este núcleo informativo parte una red electrónica a la que están conectados el 90 por ciento de los 41 alojamientos rurales de Pordemouros. Esta no sólo es una ventaja para los empresarios turísticos, sino también para sus clientes, que disponen de Internet durante sus estancias. La centralización de la demanda ha permitido conocer las preferencias de los viajeros y adaptarse en poco tiempo a unos gustos cambiantes y exigentes.

El Centro de Información y Acogida Turística prepara productos a medida, adaptando las preferencias y gustos de los visitantes a las diversas posibilidades que ofrece el entorno. Entre esos servicios está la programación, organización y reserva de actividades para grupos, como senderismo, rutas a caballo, deportes náuticos, visitas de carácter didáctico sobre apicultura, queserías, museos y patrimonio, reuniones de trabajo, convivencias, colonias y concentraciones deportivas.

### Actividades complementarias

Son dos las personas que se encargan del funcionamiento del Centro de Información y Acogida Turística. Una de las responsables del proyecto, Paula Suanzes señala que “funciona como una central de reservas y además coordina otros eventos encaminados a crear productos, atraer visitantes y comercializar la zona como destino turístico”. Las ideas que se deciden sacar adelante tienen como punto de partida la idiosincrasia local, como sucede por ejemplo con la Feria de Perros de Caza que se celebra en el mes de octubre: “De un certamen modesto organizado para los cazadores pusimos en marcha uno mayor en el que también tienen cabida otras actividades además de las directamente relacionadas con la caza, como un concurso de fotografía canina. Se trata de mantener la esencia de la comarca y a la vez crear reclamos y poder romper la estacionalidad veraniega del turismo”, continúa Suanzes. Otra de las acciones patrocinadas ha sido el Aula de Naturaleza, ubicada en el municipio de Toques, y el Centro de Educación Ambiental, en Vistoña.



Mesón Muiño das Canizas, un antiguo molino ubicado a orillas del río Furelos.

Foto: Maribel Aguilar

## OFERTA DE OCIO EN PORTODEMOUROS

La transformación que han experimentado los establecimientos rurales de Portodemouros, casi inexistentes antes de 1991 a pesar de su posición estratégica en la Vía de peregrinación, ha respondido a las pautas marcadas desde el Centro de Acogida. A través de cursos de formación y cualificación para los promotores han conseguido enfocar las acciones particulares a la satisfacción de los gustos de los turistas, y así, maximizar la rentabilidad de las inversiones que han ascendido a más de 16 millones de euros a cargo del LEADER II. Con este presupuesto se ha dado forma no sólo a los 41 establecimientos turísticos (más de 500 camas), sino también a otras iniciativas destinadas a ampliar la oferta de ocio tanto para la población local como para los visitantes. Entre ellas destaca la habilitación y equipamiento deportivo del embalse de Portodemouros para la práctica de actividades náuticas como remo y piragüismo, y la creación de un club social con comedor y albergue para deportistas y visitantes. En este enclave se celebran anualmente una media de veinte competiciones, lo que supone la llegada de más de 2.000 personas que ocupan los alojamientos, degustan su gastronomía y regresan a sus lugares de origen con los productos típicos bajo el brazo. Otra curiosa metamorfosis ha sido la experimentada por la Casa do Queixo, un antiguo conjunto de vaquería y quesería convertido hoy en un zoo de animales domésticos y en un museo vivo del queso en el que el visitante participa en todo el proceso de elaboración de este alimento.

La oferta de actividades en ambos edificios se complementa y está destinada tanto a visitantes en general como a grupos de escolares. Cada año pasan por ellos más de siete mil personas.

La dispersión geográfica gallega es uno de los obstáculos que tienen que superar las acciones del Centro. Por ello, los fondos del LEADER II han atendido especialmente la señalización de los servicios turísticos, como apunta Paula Suanzes: "Tenemos alojamientos, restaurantes y sendas ecológicas de difícil acceso que hemos indicado con precisión para que ahora nadie se pueda perder". Uno de los beneficiarios de estos carteles es el Mesón Muiño das Canizas, un antiguo molino ubicado a orillas del río Furelos a su paso por Santiso. Saborear sus castañas con setas sería hartito complicado si no fuera por la ruta de señales que conducen al camino de tierra que desemboca en su aparcamiento.

Arte, naturaleza, deporte, sabores, caminos, culturas y moradas bajo un sólo sentimiento, Galicia en el Corazón. El grupo LEADER Portodemouros ha creado este lema y lo ha vinculado a la proximidad de la zona con el destino de miles de peregrinos, Santiago de Compostela. Cada uno de los elementos de este producto turístico se promocionará a través de guías, como la ya publicada con el LEADER II "Moradas del Corazón", recopilación de los 41 alojamientos rurales. Pero además se han puesto en marcha otras iniciativas como una ruta por la gastronomía local en la que los profesionales de la restauración comparten protagonismo con los artesanos de la cocina tradicional integrados en la Red Europea de Patrimonio Gastronómico. Esta opción, cuya propuesta corrió a cargo del Carrefour gallego, atrae cada año a suecos y noruegos muy interesados en los platos españoles. El último cliente de este paquete ha sido un grupo de ganaderas suecas que han visitado las queserías de la zona para aprender y trasladar el sistema de promoción y comercialización a sus granjas en el norte de Europa.

Además, el grupo dispone de una nutrida agenda en la que se encuentran ambiciosos compromisos como la recuperación de aldeas casi perdidas para proyectos turísticos, en los que han mostrado interés otros grupos gallegos y portugueses. Con el LEADER II se estrenó una iniciativa de la Asociación para el Desarrollo Integral del Valle de Limia dirigida a rehabilitar varias viviendas y gestionarlas como alojamientos rurales. 🍷

### Más información:

- Portodemouros  
Centro de Información y Acogida Turística de Arzúa  
Telf. 902.20.80.91 / Fax. 981.50.03.26  
E-mail: [ocamino@ocamino.com](mailto:ocamino@ocamino.com)  
<http://moradas.corazondeg Galicia.com>  
<http://www.ocamino.com>

- La Garrotxa  
Asociación la Garrotxa Tierra de Acogida Turística, AGTAT  
Telf. 902 11 93 37 / Fax: 972 27 16 66  
E-mail: [agtat@agtat.es](mailto:agtat@agtat.es)  
[www.agtat.es](http://www.agtat.es)



Aula de Naturaleza ubicada en el municipio de Toques.

Foto: Maribel Aguilar

Portodemouros. Central de acogida y reservas.