

La Administración apuesta por un turismo rural de calidad

POLÍTICAS INTEGRALES

GLORIA BARBA BERNABEU. Subdirectora general de Calidad e Innovación Turística. Secretaría General de Turismo.



Foto: Joaquín Guijarro.

La actividad turística tiene una importancia decisiva en el marco de la economía internacional y especialmente en nuestro país donde la rúbrica de turismo y viajes juega un papel clave como compensador de la deficitaria balanza comercial.

Si bien es cierto que el “producto turístico español” por excelencia es el turismo de sol y playa, cada vez cobran más importancia otras propuestas enfocadas fundamentalmente a desestacionalizar y desconcentrar la actividad turística, y por las que la Administraciones Públicas vienen apostando decididamente desde hace ya algunos años. Este es, entre otros, el caso del turismo rural.

Definir el turismo rural no es una labor exenta de dificultades debido a las diferentes características, actividades y denominaciones de las infraestructuras alojativas (Casa de Aldea, Casona, Casa de Labranza, Masía, Posada, etc) que engloba esta actividad. Es por ello por lo que hasta el momento no existe una definición comúnmente aceptada por el sector.

Asimismo, es importante recordar, que el actual marco competencial reserva a las Comunidades Autónomas la ordenación y promoción de la actividad turística en sus respectivos territorios, lo que repercute no sólo en la diferente legislación

La apuesta del Estado a favor de un turismo rural de calidad se hace visible a través de medidas como el apoyo a la Marca de Calidad Turística de España, la implantación del Sistema Integral de Calidad Turística Española en destinos o la puesta en marcha de paquetes de ecoturismo en los Parques acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

que encontramos al respecto, sino también en la manera en la que las mismas se agrupan bajo diferentes clasificaciones y marcas de calidad.

Por otro lado, en el año 2004 la Secretaría General de Turismo realizó un estudio sobre la situación del turismo de naturaleza en España, actividad directamente vinculada con el turismo rural. En este estudio, además de establecer la situación actual del sector y de las diferentes intervenciones acometidas para su desarrollo, se identificaron las distintas modalidades turísticas que componían el turismo de naturaleza y se dio una definición del mismo:

Turismo de naturaleza es “aquel que tiene como principales motivaciones la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, la interpretación y/o conocimiento de la naturaleza, con diferente grado de profundidad y la práctica de actividades deportivas de diferente intensidad física y riesgo, que usen expresamente los recursos naturales, de forma específica, sin degradarlos o agotarlos”.

En nuestra opinión, el turismo rural es aquel que permite el desarrollo de diferentes actividades catalogadas como turismo de naturaleza y turismo cultural en el medio rural. Siendo, por tanto, el medio en el que se desarrollan estas actividades la principal característica de esta actividad.

La evolución del número de alojamientos y de plazas en torno al turismo rural ha sido creciente desde sus inicios. Así, en 1994, coincidiendo con la terminación del Plan FUTURES y del LEADER I, había 1.077 alojamientos rurales. Cuatro años después, en 1996, tras finalizar LEADER II, este número había crecido hasta 2002. En el año 2000 (año de inicio del PICTE) alcanzaba los 3.845 establecimientos, cifra que aumentó a 6.979 a lo largo de 2003, llegando hasta los, aproximadamente, 11.000 alojamientos en la actualidad.

Debilidades del sector

Este crecimiento tan espectacular, un 160%, en los últimos siete años, no ha estado ni mucho menos exento de problemas. Así, el propio sector identifica como principales los siguientes:

- La oferta ilegal.
- El crecimiento de la oferta por encima de la demanda.
- La falta de estudios rigurosos sobre la demanda turística específica de turismo rural.
- La diversidad de normativas que regulan el turismo rural en el territorio español.
- La escasa integración entre alojamiento rural y los productos de turismo de naturaleza, turismo activo y turismo cultural.
- La deficiente comercialización del producto, al no ofrecerse paquetes integrados.
- Los problemas ambientales de los destinos rurales y la saturación de algunos destinos emblemáticos en días puntuales del año.

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en destinos se basa en una concepción horizontal de la calidad

Ante la situación expuesta, las estrategias basadas en la calidad del servicio y del producto, el uso sostenible de los recursos o la creación de productos turísticos integrados supondrían una mejora evidente con beneficios directos hacia el consumidor final.

Respecto a la primera de las estrategias enumeradas, la calidad del servicio y del producto, es importante recordar, que desde el año 2000 con el comienzo del Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE) la política turística española se sustenta en el concepto de calidad y en la cooperación entre las Administraciones Públicas. Esta nueva línea de trabajo ha permitido que España consoli-



Paquetes turísticos

Es relevante recordar la importancia de la creación de paquetes turísticos que permitan mejorar la integración de todos los productos que componen el turismo rural, así como facilitar su comercialización.

Así, por ejemplo la Secretaría General de Turismo ha puesto en marcha un proceso de creación de paquetes de ecoturismo en los Parques acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), lo que ha contribuido a que los empresarios adheridos al proyecto, en colaboración con el gestor ambiental del Parque, hayan podido crear paquetes de ecoturismo con los criterios de sostenibilidad incluidos en la CETS.

Otro ejemplo claro, lo encontramos en los actuales trabajos de la Secretaría, enfocados a desarrollar la definición de un nuevo producto que revalorice las producciones agroalimentarias de los lugares de origen. Este el caso de la denominada Ruta del Jamón Ibérico, iniciada en 2006, y basada en la visita a dehesas y el consumo de los productos derivados del cerdo, a lo largo de las provincias de Huelva, Cáceres, Badajoz y Salamanca.

Todas las acciones expuestas a lo largo de este artículo son un reflejo de la actual apuesta del Estado por el desarrollo de un turismo de calidad, no sólo en el ámbito rural, sino en todos los productos que constituyen la oferta turística española. Nunca podremos ser competitivos si no apostamos por la calidad de nuestros destinos, servicios y productos y si no apoyamos nuestras estrategias de trabajo en la colaboración inter administrativa y en la colaboración entre el sector público y el sector privado.

La revalorización de las producciones agroalimentarias locales es también un elemento para crear paquetes turísticos. Foto: Clase de cocina con setas en Almazán.



La marca Q certifica la calidad de los establecimientos. Restaurante en Estella

dara su posición en el ranking turístico mundial (primero como destino vacacional y segundo, tanto por llegadas de turistas como por ingresos generados por el turismo).

Por otra parte, es necesario destacar el importante esfuerzo que vienen realizando las Administraciones Públicas en la consolidación y desarrollo de la marca Q de calidad turística.

En el año 2000 se constituyó en España el Instituto para la Calidad Turística Española, fruto de la fusión de los antiguos Institutos que cada sector había creado para la promoción de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas turísticas de su ámbito.

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una entidad de certificación de sistemas de calidad especialmente creados para empresas turísticas. Se trata asimismo de un organismo privado sin ánimo de lucro, creado a iniciativa del sector empresarial turístico y que cuenta con el apoyo de la Secretaría General de Turismo.

Una gestión integrada de la calidad debe contemplar la satisfacción del turista y los principios de desarrollo sostenible

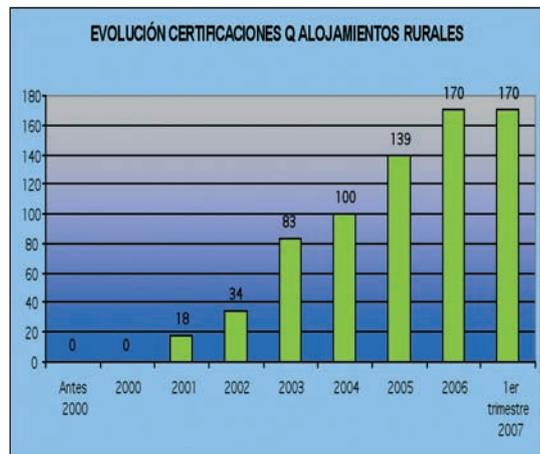
La Secretaría General de Turismo y el ICTE vienen colaborando y trabajando conjuntamente de manera satisfactoria en los últimos años, constituyendo ICTE una herramienta de interlocución y acción concertada con el sector empresarial para desarrollar los planes y acciones de desarrollo de calidad y posicionamiento competitivo impulsado por la Secretaría. Se trabaja conjuntamente para:

- Apoyo y reforzamiento de la Marca de Calidad Turística de España.
- Desarrollo de Normas, Procedimientos y Sistemas adecuados a los diferentes sectores involucrados en el turismo.
- Extensión e implantación a nuevos sectores.

De manera concreta, el ICTE cuenta con una tipología específica en la que se engloba el Turismo Rural, "Alojamientos Rurales", que actualmente cuenta con 175 alojamientos certificados.

Distribución de Alojamientos Rurales Certificados con la Q de Calidad	
CC.AA	Nº de Establecimientos
Andalucía	10
Aragón	2
Asturias	6
Baleares	2
Canarias	15
Cantabria	28
Castilla la Mancha	12
Castilla y León	4
Cataluña	7
C. Valenciana	14
Extremadura	4
Galicia	22
Rioja	5
Madrid	0
Murcia	21
Navarra	21
País Vasco	2
Total	175

Asimismo, el siguiente gráfico muestra la evolución en el número de certificaciones Q en el caso de los alojamientos rurales:



Herramientas de gestión

Íntimamente relacionado con el concepto de calidad, se encuentra el de sostenibilidad, concepto acuñado por primera vez en la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro en 1992. Éste cobra una especial relevancia cuando se habla del turismo rural, por la importancia que tienen en este tipo de turismo los elementos naturales.

Tal y como se afirma en el documento de la Comisión Europea "Por un turismo rural de calidad. Gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos rurales", es necesario llevar a cabo una gestión integrada de la calidad que contemple la satisfacción del turista, los principios

Proyectos de Calidad en Turismo Rural

Actividad	Programa	Grupo	Proyecto
Sistemas de calidad	L+	Sierra de Cádiz	Equipamiento y mejora de casa rural para implantación de sistema de calidad certificado
	L+	Valle del Jerte	Implantación del SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino) para empresas de la zona
	L+	Gran Canaria	Gestión de Calidad en casa rural: certificación de la Q de Calidad Turística
	L+	Levante Almeriense	Proyecto de mejora de la calidad del sector empresarial turístico mediante marcas de calidad
	L+	Sierra de Aracena y Picos de Aroche	Proyectos de implantación de sistemas de calidad. Asesoría/consultoría para los establecimientos
	L+	Serranía de Ronda	Desarrollo de procedimiento de control de calidad en alojamientos turísticos
	L+	La Alpujarra	Formación y asesoramiento para implantar sistemas de calidad en los alojamientos de la Alpujarra
	L+	La Manchuela	Curso de implantación de sistemas de calidad en las empresas turísticas
Cartas de calidad	L+	Alcornocales	Implantación de la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Natural de los Alcornocales
	L+	Garrotxa	Plan de Actuación de la Carta Europea de Turismo Sostenible para la gestión del Parque Natural
	L+	Litoral de la Janda	Calidad Turística Diferencial. Fomentar un turismo temático regulado que asegure estándares de calidad
Gestión ambiental	L+	La Gomera	Mejora de la calidad y sistemas de gestión ambiental en los establecimientos de turismo rural. Creación marca propia ECORED
	L+	El Barco-Piedrahita-Gredos	Guía de Gestión Ambiental para establecimientos

de desarrollo sostenible y la participación de las autoridades públicas y la población local.

Entre las iniciativas desarrolladas, en este sentido, por la Secretaría General de Turismo, merece una especial atención la implantación del Sistema Integral de Calidad Turística Española en destinos (SICTED) que, en la actualidad se está implantando en 79 destinos de todo el país.

Esta es una de las tres soluciones metodológicas que integran el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) y surge ante la necesidad de disponer de una herramienta metodológica capaz de gestionar un sistema de calidad integral en destino, en el que se involucren el mayor número posible de agentes turísticos y no turísticos del destino.

A diferencia de las otras dos soluciones metodológicas que componen el SCTE (SCTE Sectores y SCTE Buenas Prácticas) que parten de una concepción sectorial de la calidad, el SCTE Destinos se basa en una concepción horizontal de la calidad que engloba tanto los ser-

vicios ofrecidos por los componentes de la oferta turística como aquellos otros, que sin serlo estrictamente, contribuyen a la formación de la experiencia turística en un destino.

El objetivo último del SCTE Destinos es alcanzar un nivel de calidad homogéneo dentro de un mismo destino turístico, de manera que no se aprecien diferencias sustanciales de calidad entre los distintos elementos (públicos y privados) que intervienen en la formación de la experiencia turística, generando valor para el turista y para el propio destino a través de la fidelización del cliente.

Conviene destacar, por otra parte, el proyecto que tiene previsto realizar este año la Secretaría General de Turismo en el diseño de un método para el seguimiento de la sostenibilidad del turismo en diferentes municipios catalogados como Reserva de la Biosfera. 🍷

■ Más información:

<http://www.icte.es>
<http://www.mityc.es>