

Sierra del Segura

Certificación de alojamientos rurales

PIONEROS DE LA CALIDAD TURÍSTICAROSA M^a RUIZ ALEJO. Unidad de Promoción y Animación.

En un sector competitivo como el del turismo rural, en que el cliente potencial tiene que elegir entre opciones aparentemente equivalentes, la calidad, y en mayor medida si está certificada, puede marcar la diferencia de un producto y singularizarlo frente a la competencia.

En muchos casos, la apuesta por la calidad ha ido acompañada de un compromiso con la conservación del patrimonio. Cortijo Los Pradillos, rehabilitación de una casa de labranza del siglo XVIII.

Esta es la apuesta de LEADER+ Sierra del Segura, que lleva 10 años sensibilizando a las empresas turísticas de la zona sobre la importancia de avanzar y mejorar la oferta alojativa. “Cuando empezamos, en el 91, no había ninguna casa rural en toda la comarca, el turista se alojaba en campings o pensiones y surgió la idea de dotar a la comarca de un volumen de oferta suficiente para mejorar la calidad existente en ese momento”, comenta Rafael Fernández, gerente del Grupo.

Así nació una estrategia comarcal que, a través de proyectos particulares, ha buscado alcanzar, en los alojamientos y en los servicios, la calidad turística superior. En la búsqueda por alcanzar este objetivo, eligieron una certificación, la Q de Calidad, y en el año 97, con LEADER II, impartieron el primer curso en el que participaron casi 25 empresas, logrando la primera Q de Castilla-La Mancha.

La marca Q, cuya denominación genérica es Calidad Turística Española, es común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos y demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar

la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas.

A comienzos del LEADER+ repitieron la experiencia, y aunque la participación fue algo menor, 16 empresas, se consiguieron otras tres certificaciones. Bien por el coste económico, bien por el papeleo, el resto de participantes decidieron sólo adecuar sus alojamientos según la normativa y no llegaron a certificar las casas.

En Castilla-La Mancha, Sierra del Segura fue la primera comarca que tuvo empresas de casas rurales con la Q de Calidad

“Organizamos unos cursos de formación para poder acercar la normativa a todos los empresarios interesados en alcanzar la certificación. La metodología era mixta: una parte teórica y otra práctica”, comenta Rafael. “En la prime-

ra parte, un auditor explicaba la normativa, los participantes hacían un autodiagnóstico, y después se visitaba cada alojamiento para ver las cosas que debían mejorarse”.

La parte práctica, la tramitación administrativa, “les cuesta mucho trabajo, reconoce el gerente, hay mucha gente que se desanima y tira la toalla por la cantidad de papeleo que tienen que presentar. Les acompañábamos e intentábamos simplificarles las cosas al máximo posible”.

Los resultados han sido realmente satisfactorios. “En Castilla-La Mancha fuimos la primera comarca que tuvo empresas de casas rurales con la Q de Calidad, y actualmente somos la comarca con más alojamientos que poseen este certificado”.

Una satisfacción personal

Teresa Martínez, propietaria de Villa Turrilla, en Nerpio, fue la primera que consiguió la Q de Calidad en Castilla-La Mancha. “Estoy orgullosa de haber sido la primera en conseguir una cosa que nadie tenía. Se lo recomiendo a todo el mundo, y si les parece caro, al menos que cojan el manual y adapten las casas, aunque no las certifiquen”.

En el 2004, Teresa recibió la Mención Especial de Turismo de Castilla-La Mancha, otorgada por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha por su labor de calidad en la Promoción y Desarrollo Turístico. Distintivo que también obtuvo Ana M^a Martí, propietaria de Casa Arnelia, en Bogarra. “No me lo esperaba”, dice Ana,” cuando me llamó Rafael Cabanillas dándome la enhorabuena y diciendo que era el director general de turismo de Castilla-La Mancha, ni siquiera sabía quién era”.

Conservar el patrimonio es también una idea común de casi todas estas empresas, que han rehabilitado edificios, en algunos casos, de más de doscientos años. Este es el caso del restaurante Puerta del Arco en Riópar, situado en un edificio construido en el siglo XIX perteneciente a las Reales Fábricas de latón, cobre y zinc de Carlos III. La propietaria, Mercedes Ballesta, ha trabajado muy duro para levantar su negocio y confiesa “Me siento orgullosa porque hemos apostado por edificios históricos en pésimo estado. Buscamos la diferenciación en la historia y la cultura propia porque el turista busca algo más que descanso”.

Mercedes tiene mucho que agradecerle a LEADER, ya que sin la subvención que recibió no hubiese sido posible abarcar una inversión de tal envergadura. La propietaria siempre ha tenido muy clara su manera de entender el negocio, porque, opina, “no puedes perseguir sola-

mente una rentabilidad a corto plazo que muy pocas veces se consigue. Mi restaurante tiene una rentabilidad en cuanto a satisfacción personal y contribución a la propia población”.

Como otros muchos propietarios, Mercedes no ha buscado la Q de Calidad, aunque sí tiene la adecuación: “No me interesa la certificación porque no creo que me vaya a aportar nada más de lo que ya me ha aportado: un sistema de trabajo de gran ayuda que te quita todas las tensiones”.

Para Ana M^a Martí, “tener la Q no trae más clientes ni beneficios, más bien, es una satisfacción personal, saber lo que ofrezco a mi cliente y que se va a ir contento”.

Como ella piensa Víctor Padilla, que regresó desde Murcia al pueblo de su infancia para levantar un antiguo cortijo de labranza en ruinas perteneciente a su familia y cuyos orígenes se remontan al siglo XVIII. “Particularmente no me ha aportado nada en especial, ya que mi forma de trabajar es parecida, aunque no tan radical en cuanto a la toma de datos”.

El ejemplo de estos cuatro propietarios ha sido muy importante en la comarca. Ellos fueron los pioneros, y, gracias a su osadía, muchos han querido seguir su ejemplo y poco a poco los empresarios de la zona están más concienciados. Esto anima al LEADER Sierra del Segura a continuar en esta dirección y dentro de poco volverán a programar cursos para ayudar a todos aquellos que quieran mejorar sus empresas. 🍋



Ana M^a Martí en el patio de una de sus casas del complejo Arnelia.



Teresa Martínez y Ana M^a Martí cuando recibieron la Mención Especial de Turismo de Castilla-La Mancha, en 2004.

■ LEADER+ Sierra del Segura

Tel.: 967 411 100
sierradelsegura@sierradelsegura.com
www.sierradelsegura.com