



## **GESTIÓN ALOJAMIENTOS TURISTICOS DEFENSA**

**Tema 4.- Establecimientos de alojamiento rural.  
El servicio en establecimientos de alojamiento rural.  
Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales.**

El turismo rural se está consolidando dentro de la oferta turística española como un producto característico y diferente, especialmente vinculado a aquellas Comunidades Autónomas en donde el turismo como actividad económica se ha desarrollado más recientemente.

Su desarrollo ha contribuido notablemente a la diversificación de la oferta turística, así como a la dinamización de las economías de regiones y zonas, sobre todo en comarcas y áreas de interior.

El apoyo, principalmente financiero, que en sus inicios tuvo esta actividad por parte de todas las administraciones, locales, autonómicas, nacionales e incluso de la Unión Europea, a través de los distintos programas europeos en España, ha permitido consolidar unas estructuras productivas y una actividad económica de especial importancia para las zonas rurales.

El turismo rural ha sufrido una importante evolución desde sus orígenes, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, influenciado por numerosos aspectos: cambios en la demanda, en los destinos, cambios sociales y demográficos... que han hecho del turismo rural un producto turístico nuevo y diferente de aquél inicial.

En este capítulo analizamos la evolución del turismo rural, a partir de una reflexión sobre su concepto y definición y nos detendremos en ver cómo han evolucionado los objetivos perseguidos cuando se pusieron en marcha las iniciativas de turismo rural.

Por otra parte, estudiaremos la normativa actual vigente en España con el fin de presentar las principales características de los alojamientos turísticos y su problemática.

También realizaremos un análisis cuantitativo de las magnitudes del turismo rural, tanto de la oferta como de la demanda así como la estacionalidad del sector. Otro aspecto al que dedicaremos especial atención es el de "calidad", y cómo incide en el turismo rural.

La aparición de marcas de calidad promovidas por las Comunidades Autónomas, así como la implantación de la Q de Calidad en alojamientos rurales, ha supuesto un revulsivo para el turismo rural y su forma de entender el mismo. En definitiva, se trata

de sintetizar los principales rasgos y características del turismo rural, conocer las perspectivas, estrategias, oportunidades y amenazas, que presenta este producto.

El servicio de alojamiento turístico consiste en la prestación de hospedaje de forma temporal, a cambio de contraprestación económica, a las personas desde un establecimiento abierto al público en general, con o sin otros servicios de carácter complementario.

Los establecimientos de alojamiento de turismo rural son aquellos que, cumpliendo los requisitos previstos en la normativa que resulte de aplicación se ubiquen en inmuebles situados en el medio rural y que cuenten con especiales características de construcción, tipicidad e integración en el entorno y que se publiciten como tales.

En España, con el estado de las autonomías, las Comunidades Autónomas han asumido las competencias en materia turística y eso supone que cada Comunidad tiene la capacidad de legislar la actividad turística en su territorio.

La primera Comunidad en regular el turismo rural fue Cataluña en 1986 seguida de Aragón, País Vasco y Cantabria (año 1986, 1988 y 1989, respectivamente) y posteriormente a lo largo de los años noventa el resto de autonomías.

El turismo rural se ha desarrollado durante este periodo de asunción de competencias y por consiguiente, no se tenían unas definiciones o conceptos concretos previamente unificados, sobre todo en el caso de alojamientos al contrario que en otras figuras de alojamiento turístico tradicionales como la hotelería.

Todas las autonomías han desarrollado su propia normativa turística y más específicamente han comenzado por regular aquellos productos o actividades que empiezan a surgir y entre los que se encontraba el turismo rural.

El proceso normativo seguido en casi todo el territorio nacional ha sido:

1) Según se asumían las competencias, se regularon primeramente las actividades de alojamiento turístico, sobre todo las que no contaban con normativa propia, asumiendo en otros casos (sobre todo hotelería) reglamentaciones estatales vigentes.

2) El incremento de la actividad turística da lugar a la necesidad de ordenar la misma y por ello comienzan a elaborar su propia ley de turismo dentro de cada Comunidad Autónoma.

3) Una vez aprobada la ley, desarrollan normativamente las distintas figuras y modalidades de alojamiento turístico mediante decretos y disposiciones, para adaptar las necesidades actuales de la actividad turística, modificando y derogando en muchos casos decretos y normativas anteriores.

4) Un último paso, que actualmente están siguiendo algunas Comunidades, es la integración de las actividades económicas con el territorio a través de directrices sectoriales de ordenación. De primerísima necesidad en el campo del turismo, más si cabe cuando es una actividad que se realiza en el territorio y que condiciona el desarrollo del mismo.

Actualmente, todas las Comunidades Autónomas tienen su propia Ley de turismo, y todas ellas han ido desarrollando los decretos que regulan los alojamientos de turismo rural existentes en ellas. En algunos casos, coexisten decretos anteriores a la ley y en otros han aparecido nuevos, en un proceso de modernización de la legislación, tratando de ordenar la actividad de acuerdo a las necesidades actuales.

Realizando un estudio detallado de cada norma aparece un objetivo común: regular los establecimientos de alojamiento que van a estar ubicados en el medio rural (cuadro 1). Nos encontramos con una normativa que trata aspectos particulares de la oferta turística, pero centrándose en los requisitos y características que han de cumplir los establecimientos para ser considerados alojamientos “rurales”.

No tratan de definir o regular aspectos más profundos y que merecen también especial atención, como son las actividades complementarias a la estancia dentro del alojamiento y que se pueden desarrollar en el medio rural: las actividades deportivas, agrarias....

Unas actividades vinculadas al disfrute de la naturaleza, realizadas dentro del medio rural que complementan en numerosos casos la propia estancia en el alojamiento, y que tienen especial incidencia en el territorio, en el paisaje y en el medio pero que no van a ser contempladas ni reguladas en estas normativas.

En algunas Comunidades autónomas que han abordado la normativa del denominado turismo activo, no se contempla ni coinciden objetivos que traten conjuntamente territorio, turismo, medio rural y las propias actividades deportivas.

Nos encontramos con normativas y regulaciones autónomas, diferentes e independientes entre sí, que inciden en el medio rural y en el territorio pero no se asume una planificación territorial integral y ordenada en su conjunto (Pérez, 2001).

Por consiguiente, no es una normativa que integre la actividad rural con la actividad turística. Además, en la mayoría de los casos, el medio rural depende de los departamentos de agricultura, y más especialmente está condicionada por la Política Agraria Común de la Unión Europea que incide notablemente en las competencias nacionales y regionales.

Eso nos lleva a una cierta indefinición de quién es el responsable directo de esta actividad. Por un lado, las administraciones turísticas, en base a sus competencias, han definido el turismo rural con el objetivo de delimitar y caracterizar los alojamientos, mientras que las administraciones agrarias no parece que hayan avanzado en definir normativas que relacionen las actividades rurales y turísticas.

#### Clasificación:

Los establecimientos de alojamiento de turismo rural se clasifican en los siguientes tipos:

- Hoteles rurales: bajo la misma incluiríamos los propios Hoteles rurales, Palacios, Casonas, Hospederías, Posadas, Pazos, Castillos...
- Casas rurales.

Contemplant las casas rurales, casas de aldea, viviendas rurales, casas de labranza, residencia casa payés.

- Agroturismo.

Aquellos establecimientos que integran alojamiento y la realización de actividades agrícolas y ganaderas en los propios establecimientos.

- Apartamentos rurales.

Aunque también se podrían incluir conjuntamente con las casas rurales cuya contratación del inmueble por parte del turista es bajo la modalidad de alquiler íntegro o viceversa.

- Complejos o núcleos rurales.

Incluirían el complejo turismo rural, núcleo de turismo rural, centro de turismo rural y aldeas rurales.

- Camping Rural.

- Albergue Rural

a) Hotel rural, entendiéndose por tal el establecimiento cuyas dependencias constituyen un todo homogéneo con entradas y, en su caso, escaleras y ascensores de uso exclusivo.

b) Posada, entendiéndose por tal el establecimiento ubicado en un edificio con valor arquitectónico tradicional, histórico, cultural o etnográfico. Este valor se acreditará mediante informe del personal técnico facultativo competente.

c) Casa rural, entendiéndose por tal aquel establecimiento que esté situado en una vivienda que ocupe la totalidad de un edificio o una parte del mismo con salida propia a un elemento común o a la vía pública, constando a lo sumo de planta baja, primero y bajo cubierta.

Analizando más en detalle las distintas normativas existentes podemos establecer una serie de elementos comunes entre todas.

– En prácticamente todas se va a establecer un límite máximo de la capacidad del alojamiento rural que no va a poder ser sobrepasado si quiere ser considerado o ser calificado como alojamiento rural. Es decir se limitan el número de plazas y/o habitaciones que puede ofertar cada unidad de negocio.

Con esta medida se trataba de fomentar un turismo no masivo, de acuerdo a las propias características de las viviendas rurales existentes evitando construir y ampliar capacidad.

Excepcionalmente y en el caso de alguna normativa, también se fijaban requisitos mínimos de capacidad para así garantizar que realmente se trata de una actividad económica. – Un aspecto común al que se hace referencia para calificar a un alojamiento como rural es la referencia de estar situado en un “entorno rural”.

Ahora bien, la cuestión es: ¿qué se entiende por entorno rural?

Cada Comunidad Autónoma va a tener su propia definición en base a aplicar distintos criterios.

En algunos casos se siguen criterios demográficos, es decir atendiendo a la población del municipio debido a su propia configuración territorial.

También se recurre a criterios geográficos, como por ejemplo excluyendo los alojamientos que se sitúan en municipios limítrofes con el mar o la necesidad de estar apartados de zonas turísticas o alejados en “x Km.” del límite marítimo. Y en otros casos hay una combinación de criterios.

– Las normas existentes definen y delimitan muy específicamente las características que han de cumplir los establecimientos en términos de medidas de edificabilidad (metros de habitación por personas, número y tamaño de baños...)

– Asimismo hacen referencia a los servicios mínimos de los que ha de disponer ese alojamiento para el cliente, llegando a un elevado grado de detalle, que en general es bien recibido pues clarifica las condiciones del servicio ofertado.

Categorías:

Los establecimientos de alojamiento de turismo rural se categorizarán en cinco categorías, representadas por una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas, en función de las instalaciones, equipamientos y servicios.

El sistema de categorización se basa en la autovaloración de las instalaciones, equipamientos y servicios del establecimiento a partir

de las áreas valorables y de los criterios, y, dentro de estos, de las situaciones que los conforman.

A los efectos señalados en el apartado anterior, se entiende por:

Áreas valorables, que son los ámbitos de valoración sobre los que se articula el sistema de categorización y presentan las distintas instalaciones, equipamientos y servicios objeto de valoración obligatoria a los efectos de obtener la categoría correspondiente.

La categorización de los hoteles rurales y de las posadas se determinará conforme a diez áreas valorables y la de las casas rurales conforme a siete criterios, que son los aspectos que se valoran, en todo caso, en cada una de las áreas valorables.

Situaciones de los criterios, que son las circunstancias que reflejan los cinco estados en los que se desarrolla cada uno de los criterios, en función de determinadas instalaciones, equipamientos o servicios, sobre los que se debe efectuar la valoración para obtener la categoría que corresponda atendiendo a la puntuación que tienen asignada, la cual no es acumulativa.

Para obtener la categoría que corresponda, se valorarán todas las áreas y todos los criterios que las componen y, dentro de estos, una única situación del criterio que concurra en el establecimiento. Cada establecimiento deberá obtener una puntuación en cada área, que será el resultado de sumar los puntos obtenidos en todos los criterios que la conforman atendiendo al valor asignado a cada una de las situaciones de los criterios.

La suma de las puntuaciones obtenidas en cada una de las áreas valorables será la puntuación total del establecimiento a los efectos de obtener la categoría que le corresponda como establecimiento de alojamiento de turismo rural, de acuerdo con los siguientes tramos de puntuación:

- a) Una estrella: 10 puntos como mínimo.
- b) Dos estrellas: 35 puntos como mínimo.

- c) Tres estrellas: 45 puntos como mínimo.
- d) Cuatro estrellas: 65 puntos como mínimo.
- e) Cinco estrellas: 85 puntos como mínimo.

Requisitos del promotor.

Cualquier prestador de servicios turísticos podrá establecerse o prestar sus servicios en régimen de libre prestación en la Comunidad autónoma que corresponda, sin más limitaciones que las derivadas del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que le sean de aplicación, previa presentación de la correspondiente declaración responsable, con anterioridad al inicio de su actividad.

Requisitos de la actividad.

Hay que tener en cuenta que deberán presentar dicha Declaración para cada establecimiento físico a partir del cual pretendan llevar a cabo la actividad en la Comunidad Autónoma.

En la declaración responsable, a la que deberán acompañarse los documentos que se determinan reglamentariamente, el prestador manifestará, bajo su responsabilidad, que el establecimiento o la actividad turística cumplen con los requisitos previstos en la normativa turística, que dispone de los documentos que así lo acreditan y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente al ejercicio de la actividad.

Asimismo, en la declaración responsable se hará constar la clasificación del establecimiento y la categoría que le corresponde de acuerdo con el sistema de categorización previsto en este decreto, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos y se facilitará la información necesaria a los órganos competentes en materia de turismo para el control de la actividad en los términos que se establezcan en las normas turísticas.

La presentación de la declaración responsable, acompañada de la documentación exigida, habilita, desde el día de su presentación, para el desarrollo de la actividad de que se trate con una duración

indefinida, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones exigidas en otras normas que le resulten de aplicación.

La no presentación de la mencionada declaración responsable, o el incumplimiento de los requisitos que resulten de aplicación, determinarán la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, previa resolución del órgano competente, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

Hay que decir, por lo que se refiere a las Casas rurales no gestionadas directamente por el titular del alojamiento, que éste deberá disponer de personal responsable para facilitar el servicio y resolver cuantas incidencias surjan con los clientes, cuya identidad comunicará a estos y a los órganos competentes en materia de turismo. El titular o personal responsable deberá encontrarse a disposición de los clientes durante las veinticuatro horas del día, con el objeto de solucionar los problemas que pudieran plantearse.

Requisitos de los establecimientos.

Hotel rural.

Los inmuebles en los que se ubiquen los hoteles rurales serán respetuosos y concordantes con las características de la arquitectura tradicional del entorno en que se encuentren, tanto en sus paramentos verticales como en sus cubiertas y cualesquiera de los elementos exteriores.

La capacidad máxima de alojamiento de los hoteles rurales será de 50 plazas, incluidas las camas supletorias.

Los hoteles rurales dispondrán de las siguientes instalaciones y servicios:

Espacio con recepción para atención de los turistas.

Agua corriente potable caliente y fría con caudal suficiente.  
Suministro eléctrico.

Calefacción en las estancias de uso común. La instalación de la climatización solo será necesaria cuando, por la estructura y condiciones del edificio, la temperatura ambiente lo requiera, a juicio del personal técnico facultativo competente.

Servicios higiénicos generales para clientes, independientes para mujeres y hombres, ubicados en zonas comunes.

Botiquín de primeros auxilios.

Teléfono a disposición del cliente.

Servicio mínimo de desayuno.

En cuanto a las habitaciones y cuartos de baño, las habitaciones de los hoteles rurales destinadas a dormitorio reunirán las siguientes características:

La superficie útil mínima será de 7, 10 y 14 metros cuadrados según se trate de individuales, dobles o triples, respectivamente, excluyéndose del cómputo las superficies destinadas a baños y terrazas.

Dispondrán de aislamientos suficientes para preservarlas de los ruidos e impedir el paso de la luz a voluntad del cliente.

Cuando tengan techos abuhardillados, al menos el 60% de la superficie de la habitación contará con una altura superior a 2,5 metros.

Sistemas de calefacción.

La instalación de la climatización sólo será necesaria cuando, por la estructura y condiciones del edificio, la temperatura ambiente lo requiera, a juicio del personal técnico facultativo competente.

La iluminación y ventilación será directa al exterior o a patios no cubiertos.

El mobiliario será adecuado y estará en perfecto estado de uso y conservación, sin que puedan instalarse literas.

Los cuartos de baño de los hoteles rurales estarán integrados en las habitaciones. Contarán con agua caliente y fría, y se equiparán con inodoro, lavabo y un espacio con ducha o bañera. Dispondrán, además, de espejo y de toma de corriente. Si el edificio consta de dos o más unidades de edificación, sólo podrán tener la consideración de posada, las que tengan valor arquitectónico tradicional, histórico, cultural o etnográfico.

Por último, por lo que se refiere a los salones y comedores:

Los hoteles rurales tendrán, al menos, un salón-comedor o un comedor y un salón. La superficie de dichas estancias guardará relación con la capacidad de alojamiento del establecimiento, de forma que se garantice a los usuarios una estancia confortable.

Los espacios a los que se refiere el apartado anterior estarán debidamente equipados y dotados con el mobiliario en perfecto estado de uso y conservación.

Posada.

La Posadas dispondrán de las siguientes instalaciones y servicios:

Espacio con recepción para atención de los turistas.

Agua corriente potable caliente y fría con caudal suficiente.  
Suministro eléctrico.

Calefacción en las estancias de uso común. La instalación de la climatización solo será necesaria cuando, por la estructura y condiciones del edificio, la temperatura ambiente lo requiera, a juicio del personal técnico facultativo competente.

Servicios higiénicos generales para clientes, independientes para mujeres y hombres, ubicados en zonas comunes.

Botiquín de primeros auxilios.

Teléfono a disposición del cliente.

En cuanto a las habitaciones y cuartos de baño, las habitaciones de las posadas destinadas a dormitorio reunirán las siguientes características:

La superficie útil mínima será de 7, 10 y 14 metros cuadrados según se trate de individuales, dobles o triples, respectivamente, excluyéndose del cómputo las superficies destinadas a baños y terrazas.

Contarán al menos, con un salón-comedor o con un salón y un comedor.

La superficie de dichas estancias guardará relación con la capacidad de alojamiento del establecimiento, de forma que se garantice a los usuarios una estancia confortable.

Dispondrán de aislamientos suficientes para preservarlas de los ruidos e impedir el paso de la luz a voluntad del cliente.

Cuando tengan techos abuhardillados, al menos el 60% de la superficie de la habitación contará con una altura superior a 2,5 metros.

Sistemas de calefacción.

La instalación de la climatización sólo será necesaria cuando, por la estructura y condiciones del edificio, la temperatura ambiente lo requiera, a juicio del personal técnico facultativo competente.

La iluminación y ventilación será directa al exterior o a patios no cubiertos.

El mobiliario será adecuado y estará en perfecto estado de uso y conservación, sin que puedan instalarse literas.

Los cuartos de baño de las posadas estarán integrados en las habitaciones. Contarán con agua caliente y fría, y se equiparán con

inodoro, lavabo y un espacio con ducha o bañera. Dispondrán, además, de espejo y de toma de corriente.

Por lo que se refiere a los salones y comedores, las posadas contarán, al y estarán debidamente equipados con el mobiliario en perfecto estado de uso y conservación.

Además, en las posadas deberá existir una cocina, cuya superficie guardará relación directa con el espacio destinado a salón-comedor o comedor y estará equipada, en consonancia con el número de plazas de alojamiento del establecimiento. Dispondrá de ventilación directa o forzada para la renovación de aire, extractor de humos, agua fría y caliente, adecuados sistemas y aparatos para la conservación de los alimentos y recipientes de basuras de cierre hermético. Los suelos y paredes de la cocina de las posadas estarán revestidos de materiales no porosos, ignífugos y de fácil limpieza.

Casa rural.

Los inmuebles en los que se ubiquen las casas rurales serán respetuosos y concordantes con las características de la arquitectura tradicional del entorno en que se encuentren, tanto en sus paramentos verticales como en sus cubiertas y cualesquiera de los elementos exteriores.

La capacidad máxima de alojamiento de las casas rurales será de 16 plazas, incluidas las camas supletorias.

El régimen de explotación de las casas rurales será el de casa completa.

Las casas rurales deberán disponer de las siguientes instalaciones y servicios:

Agua corriente potable caliente y fría con caudal suficiente.

Suministro eléctrico.

Calefacción.

Botiquín de primeros auxilios.

Teléfono a disposición del cliente.

Las habitaciones de las casas rurales destinadas a dormitorio reunirán las siguientes características:

La superficie útil mínima será de 7, 10 y 14 metros cuadrados según se trate de individuales, dobles o triples, respectivamente, excluyéndose del cómputo, en su caso, las superficies destinadas a baños y terrazas.

Deberán disponer de aislamientos suficientes para preservarlas de los ruidos e impedir el paso de la luz a voluntad del cliente.

Contarán con sistema de calefacción.

La iluminación y ventilación serán directas al exterior o a patios no cubiertos.

El mobiliario será adecuado y estará en perfecto estado de uso y conservación, sin que puedan instalarse literas.

Las casas rurales contarán con un cuarto de baño por cada cuatro plazas de alojamiento o fracción, que dispondrá de agua caliente y fría y estará equipado con inodoro, lavabo y un espacio con ducha o bañera. Además, contará con espejo para el aseo personal y toma de corriente.

Además, las casas rurales tendrán, al menos, un salón-comedor dotado de mobiliario en perfecto estado de uso y conservación.

Por lo que se refiere a la cocina:

Para uso exclusivo de los turistas alojados, las casas rurales dispondrán de una cocina en perfecto estado de uso y funcionamiento, equipada, como mínimo, con los siguientes elementos: Cocina con combustible suficiente para ser utilizada durante todo el tiempo que dure la estancia del turista, frigorífico, lavadora o servicio de lavandería, menaje, y vajilla y cubertería suficiente.

Dentro de la casa rural se expondrá, en un lugar visible, un inventario de los utensilios de cocina, del mobiliario y de los complementos existentes. Asimismo, se expondrán las instrucciones de funcionamiento de los electrodomésticos existentes, salvo que se incluyan en el reglamento de régimen interno.

Sin perjuicio de lo establecido en otras normas sectoriales, en particular en la normativa higiénico-sanitaria, la cocina dispondrá de ventilación directa o forzada para la renovación de aire, extractor de humos, agua fría y caliente, sistemas y aparatos adecuados para la conservación de los alimentos y recipientes de basuras de cierre hermético. Los suelos y paredes de la cocina de las casas rurales estarán revestidos de materiales no porosos, ignífugos y de fácil limpieza.

Por último, decir que en un mismo edificio podrán instalarse dos casas rurales cuando la distribución sea horizontal y una cuando esta sea vertical.

Idoneidad de ubicación.

Los establecimientos de alojamiento de turismo rural no podrán ubicarse a una distancia inferior a 500 metros de polígonos industriales o vertederos, ni en urbanizaciones de tipología edificatoria de vivienda unifamiliar adosada o pareada.

En cuanto a su ubicación por el número de habitantes:

El hotel rural se ubicará en municipios de hasta 3.000 habitantes y hasta 2.000 habitantes si lo hace en suelo rústico.

La posada se ubicará en municipios de hasta 3.000 habitantes y hasta 20.000 si lo hace en suelo rústico.

La casa rural se ubicará en municipios de hasta 3.000 habitantes, así como en municipios de más de 3.000 y hasta 20.000 habitantes si lo hace en suelo rústico.

Un aspecto en el que actualmente están trabajando las administraciones públicas, tanto a nivel regional como estatal, es en la “calidad” como herramienta de gestión y diferenciación de los productos.

Se puede afirmar que dentro del turismo, el turismo rural ha sido pionero en establecer sistemas de calidad que permitan diferenciar la oferta existente.

La primera experiencia en España viene de una iniciativa desarrollada en Asturias desde 1994.

Fue la puesta en marcha de un sello o marca de calidad denominado “Casonas Asturianas” que se convirtió en el primer club de calidad de establecimientos turísticos no urbanos en España y desarrollada por el Principado de Asturias.

Posteriormente, y siguiendo la línea establecida por Casonas, otras Comunidades españolas, e incluso empresas privadas, han desarrollado sus propias marcas de calidad con el objetivo diferenciar sus productos turísticos a través de la calidad. Hay que tener en cuenta que Casonas Asturianas es una marca, que tiene su

propia normativa y reglamento de uso y que es gestionada por la administración autonómica.

A ella pertenecen un conjunto de establecimientos que se incorporan voluntariamente, siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos y que les permite utilizar un sello de garantía y diferenciación.

Como requisito inicial para pertenecer a esta marca de calidad, es necesario que el alojamiento esté situado en un entorno natural y/o rural genuino, ser un edificio singular o responder a la arquitectura tradicional propia del Principado de Asturias y en el que confluyen equipamientos de calidad con una estrategia de servicio orientada hacia la satisfacción del cliente, creando un ambiente tranquilo y familiar.

Se busca la calidad como herramienta competitiva con el objeto de diferenciar la oferta, utilizando para ello distintos aspectos del establecimiento como son: arquitectura, capacidad, ubicación, excelencia en el servicio, singularidad... (Llaneza y Ortega en Valdés y Pérez, 2003).

Casonas Asturianas, establece unos requisitos que han de cumplir los establecimientos para poder obtener la certificación que permite el uso de la marca.

En ellos predominan el trato y servicio al cliente, y los alojamientos han de someterse a una evaluación externa, que permita garantizar que los mismos responden a las exigencias de la demanda en términos de calidad de servicio, maximizando por consiguiente la satisfacción del turista.

Además de la situación, en zona natural y rural, desde una percepción del cliente, hay otros requisitos de entrada, como el tamaño máximo que puede tener el establecimiento y que no puede superar las 20 habitaciones dobles.

El edificio debe también responder y ser respetuoso con las tipologías de la arquitectura popular asturiana o también puede ser un edificio singular.

- Por otra parte, los alojamientos han de ser sometidos a una evaluación de:
  - Ubicación, acceso y entradas al establecimiento.

- La calidad y equipamiento de las zonas comunes y de las estancias,

Los servicios prestados (fax, parque infantil, biblioteca, servicio de habitaciones, tarjetas de crédito, estacionamientos, tiendas de artesanía y la atención al cliente).

Para obtener la marca, los alojamientos son sometidos a una auditoria de "calidad del servicio" y otra de "gestión y equipamiento" siendo necesario cumplir el 80% de los requisitos en el primer caso y un 75% en el segundo.

Una vez solicitada la inclusión en la marca de calidad, evaluado y auditado el alojamiento y recibida la autorización para el uso de la misma, el establecimiento firma un contrato de cesión de uso de la marca en donde se detallan las distintas disposiciones que han de cumplir a partir de ese momento.

Van a estar sometidos a unos controles y seguimientos con auditorias anuales realizadas por empresas externas, contratadas a tal fin por la Dirección General de Turismo, que certifican el correcto funcionamiento de las empresas y que siguen cumpliendo los requisitos establecidos.

Por otro lado, además de someterse a los controles establecidos, los empresarios asumen otros compromisos como: la obligación de participar en cursos de formación, o recabar un número mínimo de cuestionarios de satisfacción del cliente para ser evaluados, es decir fomentar entre sus clientes la evaluación del establecimiento, participar en acciones de promoción que ponga en marcha la propia administración turística, colaboración económica en campañas publicitarias...

El alojamiento tiene derecho a una placa de identificación que se sitúa en la puerta del mismo, además de estar presente en unas guías turísticas de lujo en donde aparecen de forma diferencial con respecto al resto alojamientos turísticos regionales, presentándose ante la demanda como establecimientos singulares, diferentes y de calidad.

Un aspecto que caracteriza el funcionamiento de estos alojamientos es su filosofía del negocio, en donde predomina la

necesidad de establecer una relación “anfitrión – invitado” versus “hospedante-cliente turista”, prevaleciendo el trato personalizado y evaluando especialmente las quejas de los clientes.

Los distintos parámetros que son objeto de análisis son los siguientes:

- Accesos y aparcamiento.
- Edificio: arquitectura, impacto visual, decoración interior y exterior.
- Recepción
- Reservas
- Relación con el Cliente en cuanto a:
  - Acogida al cliente y trato durante la estancia.
  - Despedida del cliente
  - Comunicación con el cliente
- Zonas comunes
- Habitaciones
- Cuartos de baño
- Restaurante y atención en el mismo
- Cafetería
- Servicio de Habitaciones
- Cocina
- Gestión Medioambiental
- Gestión de salud
- Seguridad del cliente
- Comercialización

Así como se evalúan los equipamientos, las instalaciones y la gestión de los alojamientos, se realiza una valoración a partir del “cliente anónimo”, que tiene como fin conocer el grado de servicio de los establecimientos.

El cliente también evalúa al alojamiento a través de cuestionarios de satisfacción que sirven para medir la calidad del servicio ofertado y los equipamientos. Los aspectos que se incluyen en el cuestionario son: la habitación (limpieza, confort cama, ropa de cama, toallas...) zonas comunes (conservación, temperatura, jardín...) el servicio (bienvenida, reserva, respuesta ante peticiones, información suministrada, profesionalidad del servicio...) y el carácter del hotel (calidez del entorno, tranquilidad, relación calidad/precio).

Los resultados de dichas evaluaciones dan lugar a informes individuales de cada alojamiento y pueden ser de tres tipos:

1. Informes favorables.

2. Informes condicionados. Señalan los aspectos que deben ser mejorados y corregidos con el fin de continuar en la marca. El establecimiento puede seguir en el programa de calidad pero ha de solucionarlos en el tiempo que se le indique pues de lo contrario deberá abandonar la marca.

3. Informe no favorable. Supone la expulsión y la rescisión del contrato de uso de la marca. Casonas Asturianas ha servido de modelo para otras Comunidades Autónomas como Cantabria, que puso en funcionamiento en 2000 el "Club de Calidad Cantabria Gran Reserva" y que actualmente se denomina "Cantabria Infinita".

Al mismo, pueden pertenecer las siguientes modalidades de alojamientos rurales contemplados en la normativa cantabra: hoteles rurales, casonas y posadas. Sigue el mismo planteamiento, es decir un sistema de libre adhesión en donde los alojamientos se someten a un análisis y control externo de sus equipamientos, instalaciones y servicios.

Los alojamientos adheridos a Cantabria Infinita deben asumir su responsabilidad de atención de calidad tanto con sus clientes como con el resto de asociados del Club aceptando una "carta de compromiso" en la que se comprometen a cumplir los estándares exigidos, tanto en alojamiento como en servicio gastronómico. Otros aspectos en los que se incide son:

- Recepción a la llegada, acompañamiento a la habitación y la colaboración para el transporte del equipaje del cliente y su acomodo final en la habitación.
- Realizar una facturación ágil en la salida.
- Es obligatorio aceptar del pago de servicios mediante tarjetas de crédito.
- Respetar las fechas de apertura y cierre que aparecen en la guía oficial del Club y que ellos mismos declaran.
- Reponer diariamente los productos de baño.
- Todas las habitaciones han de disponer de televisor y teléfono.
- Poner a disposición del cliente la prensa local y/o nacional en el salón de desayunos.
- Flexibilidad horaria en cuanto a los horarios de comedor.
- La carta de restauración tiene que estar traducida para una mejor comprensión por parte del turismo extranjero.

También Castilla y León ha lanzado su propio sello de calidad denominado “Marca de Excelencia Posadas Reales” e incluso empresas privadas comercializadoras de turismo rural como “Rusticae” siguen una política de evaluación y certificación de calidad de sus alojamientos.

Por otro lado, la Administración Central, en el marco del “Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICHTE 2000)” creó un sello de calidad denominado “Q Calidad Turística” con unas normas propias y autorreguladas por el propio sector.

El objetivo general del proyecto es actuar ante el descenso en la calidad de los productos y el deterioro de la imagen turística de los destinos españoles en los mercados emisores e impulsar un plan que tuviera como eje la calidad como herramienta competitiva y elemento diferencial de la oferta turística española tratando de garantizar el futuro de la actividad y afrontar la competencia futura.

Los principales apartados que se consideran dentro de la Q-Calidad Turística para casas rurales son: dirección, infraestructuras y equipamientos, acogida y estancia, limpieza y mantenimiento,

seguridad y medioambiente y finalmente comercialización. Uno de los aspectos que diferencia a la Q-Calidad Turística de las marcas de calidad autonómicas es que en éstas se trabaja con la idea de calidad del servicio y la atención al cliente, mientras que en la Q, además del servicio, centra su atención en aspectos de gestión interna de las propias empresas, es decir a la organización de la producción, control de costes, mercancías...

Aunque la apuesta por la calidad ha sido muy elevada por parte de las administraciones, todavía muchos alojamientos no se han adherido a estas marcas, bien por limitaciones presupuestarias, tiempo u otras razones.

Algunos empresarios han ido adoptado parcialmente políticas empresariales que siguen esa línea aunque no necesariamente se han certificado, pero han aprovechado los cursos de formación que las distintas administraciones han puesto en marcha. Esos cursos han permitido que muchos empresarios hayan logrado una capacitación profesional y puedan mejorar la gestión de sus negocios.

### **Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales.**

La organización se plantea en dos grandes vertientes: naturaleza y ruralidad.

Por un lado, proteger y poner en valor el entorno medioambiental de la iniciativa certificada, minimizando el impacto y la huella ecológica de su actividad.

Por otro lado, la esencia rural que debe ir aparejada a toda propuesta de turismo rural, ligada a los modos de vida tradicionales, al rico patrimonio cultural y etnográfico del entorno y dando un papel protagonista a la población local de esos territorios rurales.

Todo ello procurando una interacción sana entre el visitante y la comunidad, de manera que se puedan generar oportunidades en el tejido social y productivo de dicho entorno.

En este sentido, entre los valores del proyecto cabe destacar:

- Agricultura sostenible:

Promover el cultivo ecológico y la biodiversidad agrícola con productos autóctonos.

Contribución activa en materia de agricultura sostenible.

Ofrecer una gastronomía de calidad basada en alimentos de proximidad, de temporada y naturales.

- Patrimonio cultural: Sensibilidad y aprecio con respecto a las tradiciones y culturas locales y su conservación.

Contribución activa en el desarrollo sostenible de la economía local.

- Protección de la naturaleza:

Respeto con el entorno que le rodea y promoción de actividades de concienciación y/o educación medioambiental.

- Recursos naturales:

Gestión de los recursos naturales, tratamiento de residuos y ahorro energético.

A modo de ejemplo y sin ánimo exhaustivo, en 2007 la Diputación de Salamanca apostó firmemente por potenciar el turismo activo en la provincia, en concreto el senderismo, buscando un formato diferenciado y específico que implicará nuevas formas de entender el turismo y la cultura, y también un valor añadido tanto para el visitante como para la propia población local.

Como marco se eligió la Sierra de Francia, una comarca de larga trayectoria turística con importantes potencialidades como son el Parque Natural de Las Batuecas-Sierra de Francia, cinco municipios declarados Conjunto Histórico, entre ellos La Alberca, y un colectivo de artistas llamado OMA, con acciones en la zona desde 1994.

Tras varios análisis y estudios se elaboró un proyecto de intervención basado en el concepto de arte en la naturaleza, plasmado en la realización en ese año de un camino circular, el Camino del Agua, que conjugara lo natural y lo etnográfico-cultural.

Esta intervención en el paisaje incluía la colocación de varias piezas escultóricas en el Camino que proporcionaban nuevas miradas al caminante.

Este camino constituyó el primero de una serie de cuatro, en definitiva del proyecto “Caminos de Arte en la Naturaleza”, que gradualmente se han ido abriendo hasta concluir en 2013.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

Al sur de la provincia salmantina, en la Sierra de Francia, y promovidos por la Diputación de Salamanca, se han abierto al público cuatro Caminos de Arte en la Naturaleza.

Se trata de una original propuesta de turismo activo, que implica a ocho municipios combinando el patrimonio medioambiental del Parque Natural de Las Batuecas-Sierra de Francia, con el patrimonio etnográfico y el histórico-cultural de los cinco municipios declarados conjuntos históricos:

La Alberca, Sequeros, San Martín del Castañar, Mogarraz y Miranda del Castañar. Y todo ello con obras y aportaciones plásticas que enfatizan el paisaje y sorprenden al visitante. Son el Camino del Agua, entre Mogarraz y Monforte; el Camino de las Raíces, en La Alberca; el Camino Asentadero-Bosque de los Espejos, que une S. Martín del Castañar, Sequeros y Las Casas del Conde; y el Camino de los Prodigios, que transcurre entre Miranda del Castañar y Villanueva del Conde. El trazado de todos ellos es circular y la longitud varía entre 7 y 10 kilómetros.

**OBJETIVOS** - Promover el conocimiento, disfrute y respeto de la biodiversidad del entorno, en concreto del Parque Natural

Las Batuecas-Sierra de Francia, integrado en la Reserva de la Biosfera Sierras de Béjar y de Francia.

- Aproximar el arte contemporáneo al público, en un marco distinto del habitual, que dialogue de manera fluida y respetuosa con la naturaleza existente.
- Acercar el patrimonio histórico, etnográfico y cultural al visitante, sus significados y la necesidad de su conservación.
- Dinamizar el territorio, concienciando a la población local de los valores de la propuesta y favoreciendo la llegada de nuevos visitantes a la zona.

- Incorporar al mercado un producto turístico diferenciado, innovador y sostenible, que busca la calidad de la experiencia del visitante.

Con carácter previo a la apertura pública de cada camino, se han realizado actos de presentación a los vecinos en cada uno de los pueblos implicados, recorriendo el mismo con el acompañamiento de artistas, medios, etc.

Se han llevado a cabo visitas guiadas con los establecimientos turísticos de dichos municipios al objeto de conocer de primera mano los elementos del Camino.

Asimismo, se han realizado varias campañas de dinamización, entre ellas la campaña “Hazte amigo de los Caminos” en la que los establecimientos turísticos adheridos ofrecían un descuento del 10% y otros premios a los senderistas a través del carné “Amigo de los Caminos”.

#### ACTIVIDADES EN DESARROLLO.

Está en ejecución el concurso fotográfico “Mirando” que invita a los paseantes a descubrir los caminos desde su cámara fotográfica.

También está previsto un programa de dinamización cultural de los caminos, que incluye actuaciones teatrales, cuentacuentos, salidas guiadas con artistas, etc.

Además se estudian nuevas propuestas en coordinación con el sector turístico del territorio.

#### DIFICULTADES ENCONTRADAS.

El trazado de alguno de los caminos pasaba por antiguas escombreras, basureros, etc.

Estos lugares degradados se han recuperado y acondicionado como espacios de uso y disfrute público, donde se ha instalado alguna de las intervenciones artísticas. Otra situación conflictiva se dio en el Camino de las Raíces, dado que el itinerario propuesto pasaba junto a la antigua ermita de S. Marcos, en estado de semirruina.

Pese a su coste considerable, se llevó a cabo su consolidación para permitir la visita con seguridad, y se incorporó al recorrido como elemento patrimonial, colocando en su interior una obra artística.

Otro ejemplo, El Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia es una entidad pública de carácter asociativo y naturaleza voluntaria, con personalidad jurídica propia y distinta de las entidades consorciadas y con capacidad jurídica para el cumplimiento de sus fines.

Tras su constitución, y teniendo en cuenta que entre sus fines se encuentra el convertir las vías verdes en elemento dinamizador del desarrollo turístico, patrimonial, económico y medioambiental de la Región de Murcia, se llevó a cabo el proyecto de recuperación de las antiguas estaciones del tren para crear una red de albergues que pudieran dar un valor añadido a la Vía, así como ofrecer un servicio de alojamiento y restauración de calidad para todos los usuarios.

**DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.** El proyecto consistió en la rehabilitación y construcción de los albergues rurales de la Vía Verde (antiguas estaciones del tren).

Éste se llevó a cabo por el Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia, durante los años 2009-2011 y mediante el mismo se acondicionaron las antiguas estaciones del tren de Caravaca de la Cruz, Cehegín, Mula (La Luz), Albudeite, Campos del Río y Alguazas y se construyeron el hotel El Llano en Caravaca de la Cruz y el albergue de Bullas en el paraje de la Rafa, ambos de nueva planta.

El Proyecto impulsado por el Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia tiene como objetivo general la dinamización y puesta en valor de la Red de Albergues de la Vía Verde, aprovechando su existencia para la creación y explotación de un producto turístico rural sostenible, que pueda convertirse en motor de la economía local.

Como objetivos específicos del Proyecto se plantean los siguientes:

- Creación de un espacio de colaboración entre las distintas administraciones públicas que forman parte del Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia, con el fin de promocionar este

recurso en diferentes ámbitos (local, regional, nacional e internacional).

- Potenciar la Vía Verde como eje vertebrador de iniciativas de carácter educativo, sociocultural o socioeconómico que, entre otras cuestiones, destaquen por su sostenibilidad desde el punto de vista medioambiental.
- Promover acciones de sensibilización e implicación de la población y agentes locales en una cultura de cuidado, respeto y uso de la Vía Verde.
- Recuperar y poner en valor el patrimonio cultural, arquitectónico y paisajístico asociado a la Vía Verde.
- Potenciar la colaboración del tejido empresarial en la promoción de la Vía Verde a través de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Promover el uso de la Vía Verde como espacio para la realización de actividades deportivas y socioculturales respetuosas con el entorno.

En España existen más de 2.000 km de infraestructuras ferroviarias en desuso, que han sido reconvertidas en itinerarios cicloturistas y senderistas.

Con la iniciativa llevada a cabo por el Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia, se garantiza que aquellas infraestructuras que están en desuso se recuperen, se conserven en buen estado y se defiendan de intrusiones y usos ilegales, permitiendo a toda la población el acceso a zonas de grandes valores ambientales y disfrutar y participar de los bienes y servicios que aporta el medio rural.

Esta iniciativa promueve también el desarrollo rural sostenible en las zonas en las que se actúa, así como el incremento del turismo rural, la producción agropecuaria ecológica y el fomento de actividades de artesanía y oficios tradicionales.

Las Vías Verdes, debido a su origen ferroviario, están dotadas de especiales cualidades: máxima accesibilidad, facilidad y seguridad, por lo que todas ellas reúnen una filosofía común, son lugares ideales para promover la movilidad sostenible y la práctica del

paseo y el cicloturismo, son especialmente atractivos para personas con movilidad reducida (niños, ancianos, personas con discapacidad). Estas infraestructuras se han convertido en espacios para el disfrute y el encuentro de todos los ciudadanos, donde pueden practicar hábitos saludables que mejoran su bienestar y elevan su calidad de vida.

Y todo ello, al tiempo que proporcionan un beneficio adicional a las comarcas atravesadas: impulsan la cohesión territorial y la dinamización socioeconómica del mundo rural. De este modo, las Vías Verdes pueden tener un uso cicloturista, deportivo, turístico, ambiental, ecológico, saludable, educador, divulgativo, cultural etc.