



7. Gestión de la Calidad y gestión ambiental en el turismo rural

Por calidad se entiende la diferencia entre las expectativas del cliente y sus percepciones, o de otra forma, se podría entender como el servicio esperado por el cliente y el servicio realmente prestado o recibido.

Como respuesta a las nuevas demandas de los clientes y a la creciente competitividad, la innovación en la gestión de la calidad se considera como uno de los aspectos clave.

Deberemos llevar a cabo una gestión integrada que afecta por un lado a la gestión de las infraestructuras, a su oferta de servicio, a la atención al cliente; a la optimización de los recursos naturales y por otro lado, a la satisfacción del turista en sus sensaciones.

Las **ventajas de introducir la cultura de la calidad** en nuestro establecimiento son:

- La calidad predispone al cliente a pagar más por el servicio prestado, puesto que se da respuesta a sus expectativas.
- Proporciona una mayor fidelidad de los clientes. Por tanto contribuye a mejorar la cuota de mercado.
- Se logra una mejor optimización de los procesos de gestión.
- Fomenta la creatividad y la iniciativa de las personas.
- Crea un espíritu de equipo y un buen clima laboral, porque no sólo es necesario dar un buen trato a los clientes, sino que estos se sentirán más a gusto si encuentran un ambiente de compañerismo entre las personas que trabajan en el establecimiento.

Para **implementar la cultura de la calidad** referenciada anteriormente, nuestro establecimiento, puede adoptar varias iniciativas:

1º) Conocer la opinión de nuestros clientes a través de un **cuestionario de satisfacción** acerca de los servicios prestados en nuestro establecimiento y sobre nuestro entorno.

Un cuestionario de este tipo nos aporta no sólo la percepción que se ha llevado el cliente del establecimiento, sino que también con él, puede



conocer aquellos servicios o recursos de los que no ha podido disfrutar en su viaje, por lo que le inducimos a que repita.

2º) Implementar un sistema de calidad turística.

En los últimos años la administración española ha hecho una apuesta importante por la calidad, haciendo especial hincapié en el impulso y promoción de la marca de calidad del sistema: la **“Q” de Calidad Turística**.

La implementación del Sistema de Calidad en los Alojamientos de Turismo Rural exige, por un lado, la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad y, de otro lado, la implantación de la gestión de la calidad.

Cabe destacar la publicación, por parte de AENOR (Asociación Española de Normalización), de la norma UNE 183001 de Alojamientos Rurales (antigua norma Q de Casas Rurales) fruto del compromiso asumido por el ICTE (Instituto de Calidad Turística Española) para dotar a sus normas sectoriales de calidad, de una homologación en consonancia con las restantes normas UNE.

Para conocer más información acerca de este sistema de calidad, deberemos consultar la página web www.calidadturistica.es y www.ictes.es.

3º) Implementar distintos sistemas de gestión ambiental (SGA).

Con la implementación de estos sistemas además de propiciar el cumplimiento con la legislación sectorial y ambiental existente, se contribuye a una reducción de costes mediante una adecuada utilización de sus recursos y la optimización en las condiciones de la prestación del servicio, lo que repercute en una mejora del rendimiento ambiental y por ende del rendimiento económico de las iniciativas turísticas.

Algunos de los sistemas a destacar son los siguientes:

La ISO 14001 y EL Reglamento EMAS:

Para diseñar e implantar un SGA, actualmente existen dos normas de referencia, de carácter voluntario, mediante las cuales los alojamientos de turismo rural pueden obtener la certificación o el registro. Se trata de la norma de ámbito internacional UNE-EN-ISO 14001:2004 *Sistemas de gestión ambiental* y el Reglamento Europeo (CE) nº 761/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 19 de marzo (conocido como Reglamento *EMAS*), por el que se permite que las organizaciones se



adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.

La Norma ISO 14001 establece los requisitos de un SGA que permite a un alojamiento de turismo rural desarrollar e implementar una política y unos objetivos, detectar los aspectos, así como establecer una sistemática para cumplir con la legislación vigente y los objetivos propuestos.

El Reglamento EMAS establece un sistema por el que se permite la participación, con carácter voluntario, de las organizaciones con el objeto de promover mejoras continuas de su comportamiento ambiental, mediante:

- El establecimiento y la aplicación de sistemas de gestión ambiental.
- La evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento de tales sistemas.
- La difusión de información sobre el comportamiento ambiental y el diálogo abierto con el público y otras partes interesadas.
- La implicación y participación activa del personal, sin olvidar la formación apropiada.



Para conocer más información acerca de este sistema de calidad, deberemos consultar la página web www.aenor.es .

La Etiqueta Ecológica Europea:

Otra de las certificaciones comunitarias que acreditan el cumplimiento de una determinada norma es la *Etiqueta Ecológica Europea* publicada por Decisión 287/2003 CE de la Comisión, de 14 de abril, por la que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de la Etiqueta Ecológica a los servicios de alojamiento turístico.

Está basado en el cumplimiento de una serie de criterios obligatorios y optativos, sobre aspectos relacionados con la energía, agua, sustancias químicas, residuos, otros servicios y gestión en general; y son tomados en consideración en función del impacto ambiental del producto o servicio a lo largo de su ciclo de vida. El sistema se rige por un sistema acumulativo de puntos que la empresa turística debe cumplir alcanzando un mínimo. La comunicación a los clientes del cumplimiento, con especificaciones, de gestión ambiental es requerido, pero además esta se convierte en una nueva baza de la promoción del establecimiento.



Los principales objetivos de la Etiqueta Ecológica Comunitaria, entre otros, es limitar el uso energético, el consumo de agua y la generación de residuos, favorecer el uso de fuentes de energía y productos renovables, que son menos nocivos para el medio ambiente; y favorecer la comunicación, sensibilización y la educación sobre temas ambientales.

Para conocer más información acerca de este sistema, deberemos consultar la página web www.eco-labeltourism.com .



La Certificación Biosphere House:

También merece ser destacado, el certificado *Biosphere House* aplicable para alojamientos de turismo rural localizados en espacios de alto valor natural, siendo una de las certificaciones del Sistema de Turismo Responsable (en adelante STR) (Instituto de Turismo Responsable, 2005), promovido y gestionado por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), entidad asociada a la UNESCO y a la Organización Mundial de Turismo.

Para conocer más información acerca de este sistema, deberemos consultar la página web www.biospherehotels.org .



La Marca Parque Natural de Andalucía:

La marca Parque Natural de Andalucía es un distintivo de calidad que otorga la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía a aquellos productos artesanales y naturales, así como servicios turísticos



en los Parques Naturales Andaluces y sus áreas de influencia socioeconómica.

Para conocer más información acerca de este sistema, deberemos consultar la página web www.marcaparquenatural.com .



4º) Implementar buenas prácticas ambientales.

Y por último señalar que aunque nuestro establecimiento no implementara por diversas circunstancias ningún sistema de gestión ambiental, si puede diseñar o adoptar e implementar buenas prácticas ambientales como elemento de diferenciación con respecto a la competencia, contribuyendo de esta forma a un desarrollo armónico entre la actividad turística y la preservación de los recursos naturales.

Estas buenas prácticas reflejan una acción concreta de cada establecimiento en distintas áreas de incidencia ambiental y deberá incluir varios de los siguientes aspectos:

- Reducir el consumo energético y sustituir progresivamente las fuentes de energía más contaminantes.
- Reducir el consumo de agua (sobre todo en casas situadas en áreas geográficas con escasas lluvias).
- Reducir la producción de residuos y disponer de algún sistema de separación que contemple al menos pilas, vidrio y papel.
- Evitar, o en su defecto reducir, el empleo de productos nocivos o agresivos para el entorno natural.
- Incluir medidas encaminadas hacia la educación ambiental y la sensibilización tanto de empleados como de clientes en todos aquellos aspectos relacionados con el cuidado del entorno y sus recursos naturales.
- El establecimiento dispondrá de un folleto informativo con una serie de recomendaciones básicas tanto para los empleados como para los clientes



encaminadas a la conservación y el respeto por el entorno. Dicho folleto se facilitará a los clientes a la llegada al establecimiento.

Ejemplo de buenas prácticas ambientales

La casa rural XXXXXXXX, en concordancia con su política ambiental, realiza, entre otras, las siguientes prácticas ambientales:

- Aprovechamiento máximo de la iluminación natural.
- Se evitan entradas de aire frío y las salidas de calor con el fin de ahorrar energía.
- Se revisan luces una vez que los clientes han abandonado la misma.
- No se encienden y apagan con frecuencia los fluorescentes ya que se acorta su vida útil.
- Se instalan bombillas de bajo consumo.
- Se compran electrodomésticos eficientes energéticamente (nevera de eficiencia energética "A").
- Separación en origen del vidrio papel/cartón y envases ligeros,
- No se vierte aceite de cocina usado por el fregadero.
- Cuando los tubos fluorescentes (considerado residuos tóxicos y peligrosos) se agotan o averían, se separan y se envían al punto limpio más cercano para su gestión adecuada,
- Se realiza una adecuada gestión de las aguas residuales.
- Se emplean detergentes y fosfatos y biodegradables.

En este apartado hemos de señalar que los espacios naturales protegidos acreditados con la **Carta Europea de Turismo Sostenible** dan la posibilidad a las empresas turísticas que adopten buenas prácticas ambientales y que contribuyan a promover un turismo sostenible en dicho espacio a acreditarse con dicho distintivo.

Para más información consultar la página web:

<http://www.redeuroparc.org/publicaciones/guiacets.pdf>

Implementar buenas prácticas ambientales resulta más fácil con la orientación de un **manual práctico** por lo que indicamos alguna dirección para consulta:

Manual de buenas prácticas ambientales para alojamientos de turismo rural. Cabildo de Tenerife.



http://www.lতিরajala.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=106:manual-buenas-practicas-alojamientos-turismo-rural&catid=43:desarrollo-sostenible&Itemid=75

Guía de buenas prácticas en la gestión medioambiental de empresas de turismo rural. Diputación de Badajoz.

www.dipbasostenible.com

Además deberemos tener en cuenta **la integración de las instalaciones con el entorno:**

- La arquitectura y la estructura general del establecimiento debe ser respetuosa con el entorno, independientemente de que se trate de una casa restaurada o de construcción moderna.
- Los servicios adicionales que se presten en el establecimiento y los procesos para elaborarlos se adecuarán a las características medioambientales,

Y el cuidado y conservación del entorno:

- El establecimiento estará situado a suficiente distancia, o convenientemente aislado, de los posibles focos emisores de contaminación acústica (emisión de ruidos y vibraciones) como por ejemplo fábricas, carreteras, vías de tren para no perturbar la sensación de tranquilidad de los clientes.
- Se controlarán especialmente los ruidos excesivamente intensos, repetitivos, etc. cualquiera que sea su origen. Si proceden de la actividad económica principal de los propietarios del establecimiento, se avisará al cliente antes de la formalización de su reserva.
- Se tomarán las medidas necesarias para eliminar todos los malos olores que no provengan de la actividad agraria propia del establecimiento, en todo caso se atenderá a la normativa vigente que le sea de aplicación. Si proceden de la actividad económica principal de los propietarios del establecimiento se avisará al cliente antes de la formalización de su reserva.
- Las basuras se almacenarán en un lugar no visible y cerrado hasta el momento de su recogida y transporte al lugar de su eliminación.



- Se tomarán las medidas necesarias para mantener la limpieza y el cuidado del entorno del establecimiento, evitándose la acumulación de desechos y/o de restos vegetales o animales en zonas pertenecientes o próximas a las instalación del establecimiento.
- Para el lavado de lencería, vajillas y otros útiles se utilizarán detergentes con bajo contenido en fosfatos y productos de limpieza que sean biodegradables.
- Siempre que no exista conexión a la red de saneamiento municipal se depurarán correctamente las aguas residuales y demás vertidos procedentes de las instalaciones a través de sistemas individuales adecuados con retirada periódica de residuos.
- Se fomentará el uso progresivo de aquellos combustibles que contaminen menos y sean ecológicamente más limpios y se promoverá el reciclado de materiales (briquetas procedentes de residuos agroforestales, etc.) o la utilización de energías renovables (energía solar, etc.).

Como conclusión final hemos de señalar que en la medida que las empresas de turismo rural, sean conscientes de la importancia de incorporar la cultura de la calidad total, para responder a las expectativas de los clientes internos y externos y mejorar sus niveles de satisfacción, para favorecer la gestión ambiental y lograr un clima laboral más sano y seguro, así como para potenciar los recursos endógenos del entorno local y natural, se logrará avanzar en el desarrollo sostenible del medio rural.

Podemos concluir que **la calidad no es sólo compatible con la sostenibilidad sino que es garantía de éxito.**