

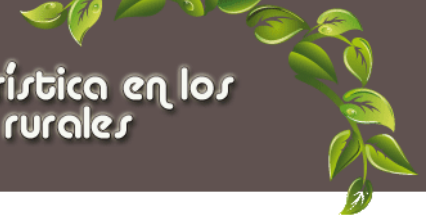


T1

La calidad turística en los alojamientos rurales

*Gestión de la calidad en alojamientos rurales.
La norma UNE 183.001.*





INTRODUCCIÓN

A principios de la década de 1990, el sector turístico español toma especial conciencia de la importancia de la calidad como garantía de diferenciación frente al número de la oferta de otros destinos turísticos emergentes competidores de España. Se suceden así varias acciones hasta la creación, en 1997, del Instituto de Calidad Hotelera Española (ICHE). El ICHE indica la pauta a seguir con otros subsectores turísticos (casas rurales, agencias de viajes, restaurantes, etc.), que inician sus propios planes de calidad.

También en 1997 se otorgan las primeras certificaciones con la Marca de Calidad Turística "Q", y a partir del año 1999 se conceden las correspondientes renovaciones de este sello "Q", tal y como establece la normativa desarrollada al respecto. En 2000, los subsectores mencionados se integran en el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE), entidad a la que progresivamente se han ido incorporando. El ICTE representa, pues, la convergencia empresarial que se refleja también en una convergencia metodológica, puesto que supone la creación de estándares intersectoriales y la armonización de las normas de calidad y de los instrumentos que de ellas derivan.

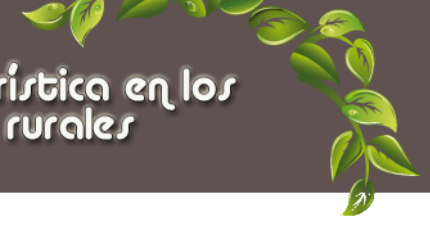
Para dar respuesta a esta creciente sensibilidad por la calidad, la Administración, paralelamente, desarrolla los planes FUTURES y el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE 2000-2006) como programas estratégicos de su política turística. Este nuevo enfoque, en el que la calidad es el eje principal y el turista el centro de atención de dicha política, es el que ha dado lugar al desarrollo del SCTE (Sistema de Calidad Turística Española).

La Secretaría General de Turismo, como promotora, y el instituto de la Calidad Turística Española, como ente gestor, crean el Plan de Transferencia Tecnológica SCTE (PTT SCTE) para la difusión de la tecnología turística entre las empresas de todo el territorio nacional. El SCTE constituye una experiencia única en el mundo: una iniciativa del sector empresarial a la que la SGT presta su decidido apoyo institucional, técnico y económico.

OBJETIVO

Este tema tiene como fin dar a conocer el concepto de calidad y cómo se ha considerado su implementación en el sector turístico en España.

Además, se presenta la norma UNE 183001 - Alojamientos rurales - Requisitos para la prestación del servicio como un marco de referencia consensuado entre las partes interesadas (empresarios, organismos públicos y consumidores), que permite la implantación de buenas prácticas en todo el proceso de prestación del servicio, con el fin de ofrecer un producto de calidad.



CONTENIDO

1. Generalidades

- 1.1 La calidad como objetivo estratégico**
- 1.2 Finalidad de las normas de calidad**
- 1.3 La norma UNE 183001 - Alojamientos rurales - Requisitos para la prestación del servicio**

2. Requisitos Generales

3. Dirección

4. Infraestructuras y Equipamiento

5. Acogida y Estancia

6. Limpieza y Mantenimiento

7. Seguridad y Medio Ambiente

8. Comercialización



1. GENERALIDADES

1.1 La calidad como objetivo estratégico

La norma ISO 9000:2000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. La anterior versión de ésta norma es la norma ISO 8402:1994. Con el fin de analizar el término de calidad y ver la evolución del concepto conviene analizar las definiciones dadas en las dos normas.

Según la norma ISO 8402:1994, la calidad es:

“Conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.”

Una de las críticas más acertadas sobre la definición de la ISO 8402 manifiesta la falta de orientación al cliente. La definición no expresa la relación existente entre calidad y la satisfacción del cliente, ni alude al valor que el cliente percibe en el producto o servicio.

Por otra parte y según la norma ISO 9000:2000, la calidad se entiende como:

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”

Donde **característica** es todo rasgo diferenciador del producto y **requisito** hace referencia a una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

La calidad orientada hacia el cliente es un concepto que responde a las exigencias cambiantes de los clientes, y como tal, no está contemplado en términos absolutos. Habrá tantos niveles de calidad como clientes. Esta acepción del término está estrechamente vinculada a atributos intangibles y su objetivación es ciertamente difícil, aunque sin duda, es un enfoque vital hacia la excelencia de un producto o servicio.

1.2 Finalidad de las normas de calidad

Una norma de calidad es un documento, establecido por consenso y probado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad.

Las empresas utilizan las normas de calidad como herramientas para conseguir una mejora continua en sus procesos, que consiste en establecer un sistema de trabajo para el desarrollo de pequeños cambios positivos en el personal de toda la empresa, que comprometen su esfuerzo de manera continuada con la finalidad de comprender, cumplir y, en el mejor de los casos, exceder las expectativas de los clientes.

1.3 La Norma UNE 183001 - Alojamientos rurales - Requisitos para la prestación del servicio

La Norma de Calidad Turística UNE 183001 es una herramienta de gestión creada específicamente para los alojamientos rurales. El cumplimiento con los requisitos establecidos en esta norma constituye un elemento diferenciador para el establecimiento que aporta un valor añadido a todas sus áreas y contribuye a la mejora de su imagen y competitividad.

La norma UNE 183001 se estructura en seis bloques (véase la figura 1), correspondientes a los diferentes aspectos de la gestión de un alojamiento rural. Con ello se pretende enfocar su aplicación desde un punto de vista práctico y global, que integre el conjunto de actividades a desarrollar.

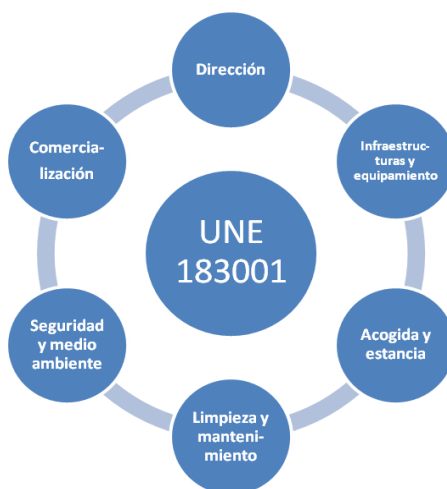


Figura 1. Estructura de la norma UNE 183001

2. REQUISITOS GENERALES

La norma establece una serie de requisitos generales previos que debe cumplir todo establecimiento rural. Son los siguientes:

- a) encontrarse inscrito, sea cual sea su denominación y tipología, como alojamiento rural, según la legislación aplicable en cada comunidad autónoma
- b) tener suscrito y al día un seguro de responsabilidad civil frente a terceros que cubra posibles contingencias, por una cantidad mínima de ciento cincuenta mil, doscientos cincuenta y tres euros y dos céntimos
- c) realizar el cobro de la estancia o los servicios mediante factura oficial.

Existen excepciones al punto a), que se corresponden con ciertos tipos de establecimientos que están reconocidos por la legislación de diferentes Comunidades Autónomas y que se incluyen en el campo de aplicación de la norma de alojamientos de pequeñas dimensiones.

Es el caso, por ejemplo, de los establecimientos catalogados como complejos turísticos rurales y villas turísticas de Andalucía y de los establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos rurales, también en Andalucía.

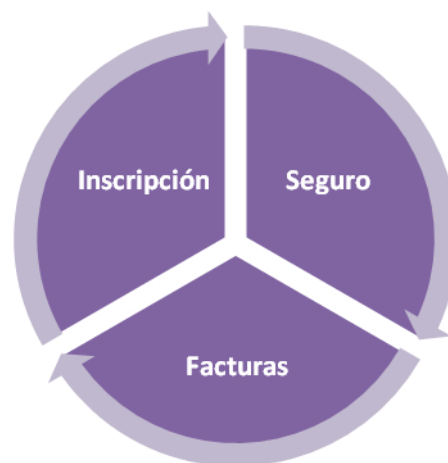
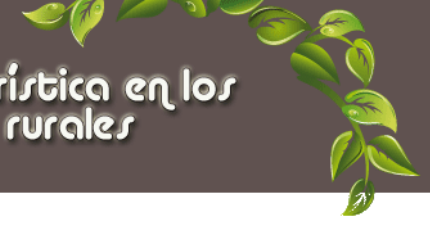


Figura 2. Requisitos generales



3. DIRECCIÓN

Este apartado establece los requisitos mínimos que debe satisfacer la dirección de la empresa, como parte encargada de su gestión.

La dirección es la encargada, por una parte y en base a su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, de:

- comunicar al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios correspondientes que sean de aplicación, en especial los relativos a la actividad turística en el ámbito de la CCAA en la que se encuentre
- definir la política de calidad y establecer los objetivos de calidad
- asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios
- realizar revisiones del sistema de gestión de calidad

Además y de manera más específica, la norma también establece requisitos para las siguientes actividades fundamentales a desarrollar por la Dirección:

- **Organización y coordinación**
Designación de un Gestor de Calidad con atribuciones específicas.
- **Sistema de calidad**
Establecimiento y documentación de un sistema de calidad documentado y de los mecanismos que permitan la actualización constante tanto del sistema como de los registros de calidad que se generan.
- **Medición y seguimiento de la calidad**
Debe establecerse un sistema que permita evaluar y realizar un seguimiento de la satisfacción de los clientes (por ejemplo, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas) y de la calidad de los servicios prestados.

Asimismo, debe implementarse un sistema de auditoría interna del propio sistema de gestión de la calidad.

⇒ **Gestión de las situaciones adversas a la calidad**

De manera equivalente al punto anterior, debe ponerse en marcha un sistema que permita atender las incidencias asociadas a la falta de calidad (quejas y reclamaciones de clientes, mal funcionamiento de equipos, dotación de recursos humanos insuficientes, etc.).

Dicho sistema debe ser capaz además de identificar, analizar y corregir las incidencias detectadas, así como de llevar un registro de las mismas.

⇒ **Mejora continua**

La dirección debe implantar un plan de mejora continua según el ciclo representado en la figura 3.



Figura 3. Ciclo de mejora continua

⇒ **Gestión de los recursos humanos y materiales**

La dirección debe definir claramente los puestos y sus atribuciones, así como asegurarse de que las personas que cubren dichos puestos están cualificadas y de su formación continua.

También es responsable del suministro adecuado de los recursos materiales necesarios para desarrollar las tareas habituales y de los recursos externos que influyan en la calidad del servicio prestado.

⇒ **Comercialización**

Comercialización en relación con la capacidad del establecimiento y a posibles situaciones de saturación.



- ➔ Seguridad y prevención de riesgos
Aseguramiento de la integridad de los clientes y empleados

- ➔ Buenas prácticas medioambientales
La dirección es responsable de la puesta en marcha de buenas prácticas medioambientales, de la verificación de su cumplimiento (y de su modificación, en caso de que no se hayan alcanzado) y del impacto que han causado.

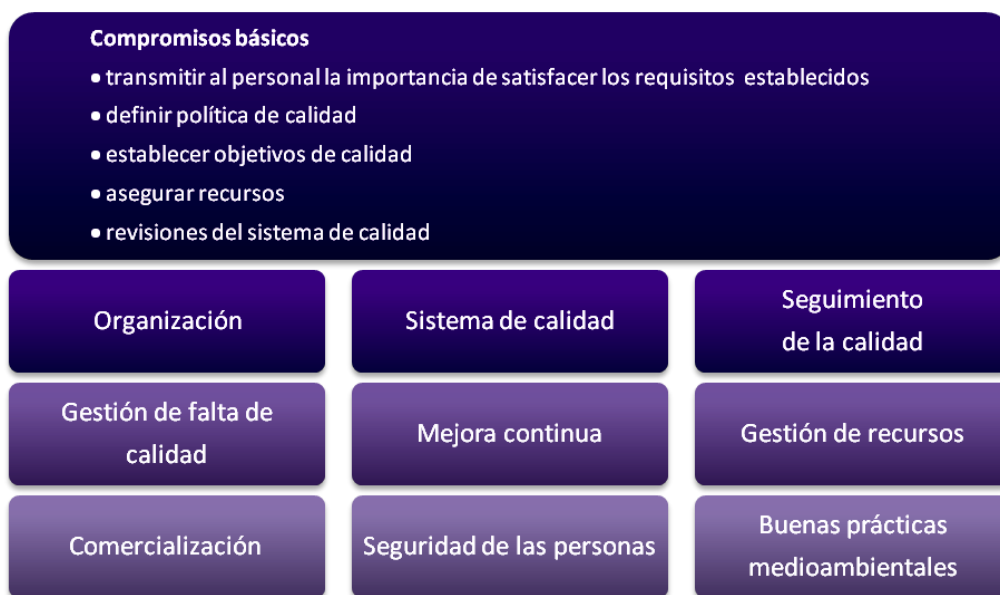


Figura 4. Responsabilidades de la Dirección



4. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

En este apartado, la norma trata los requisitos relativos a las características arquitectónicas de los alojamientos rurales, sus dimensiones, capacidad, accesos, distribución interior, servicios sanitarios y otros equipamientos.

“Los edificios en los que se instalen los alojamientos rurales deben responder a unas características arquitectónicas específicas que permitan la integración armoniosa del edificio con el entorno arquitectónico y natural de la zona en la que se ubica, evitando la discrepancia con las características propias de la arquitectura tradicional de la zona y el entorno.”

A continuación y para cada uno de los apartados anteriores, se citan algunos de los requisitos más importantes, recogidos en la norma:

⇒ **Capacidad del alojamiento**

- ★ Plazas máximas: 16
- ★ Este número puede elevarse a 24 en determinados casos (siempre que la reglamentación de la Comunidad Autónoma lo permita y se supere con creces el resto de requisitos de la norma)
- ★ Plazas máximas por habitación: 4
- ★ Alojamientos rurales por edificio: 4 como máximo

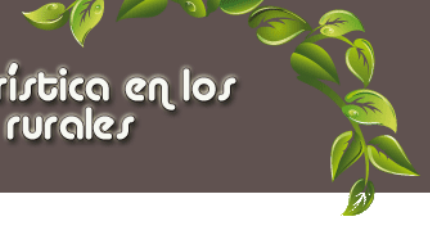
⇒ **Dimensiones**

- ★ Superficie mínima del área destinada a uso de clientes: 15 m² / persona (mínimo 30 m²)
- ★ Superficie de la sala: 10 m² mínimo para dos personas
- ★ Altura mínima: de más de 2 m para la mitad de cada estancia
- ★ Superficies mínimas de las habitaciones:

Capacidad (personas)	Superficie mínima (m ²)
1	9
2	12
3	15
4	18

⇒ **Servicios sanitario**

- ★ 1 cuarto de baño por cada seis plazas en casas completas
- ★ 50% de las habitaciones con baño propio en casas por habitaciones (más 1 baño por cada cuatro plazas para el resto)



⇒ Distribución de estancias

- ★ Casa por habitaciones: existencia de una sala exclusiva para los clientes. Si tiene derecho a cocina, debe ser distinta de la de los propietarios
- ★ Casa completas: no debe haber habitaciones con acceso a través de otra. Si tiene cocina su acceso debe ser independiente de la sala de estar
- ★ Cuartos de baño: no se podrá acceder desde la cocina

⇒ Equipamiento básico

- ★ Aquí, la norma hace referencia por una parte, a características necesarias del mobiliario, así como a los requisitos mínimos de equipamiento de las diferentes estancias del alojamiento (sala, comedor, habitaciones –dimensiones y calidad de las camas– y cocina).

⇒ Otras instalaciones y equipamiento

- ★ Necesidad de un sistema de acondicionamiento de temperatura en las zonas geográficas donde se precise y rango de temperaturas en el que debe encontrarse el alojamiento
- ★ Debe disponerse de agua caliente en cantidad suficiente (45 °C mínimo) y de iluminación artificial

⇒ Accesos

- ★ Accesos hasta el alojamiento convenientemente señalizados. Si no es factible, debe enviarse al cliente información precisa sobre cómo llegar (mapas, croquis, descripción, etc.) y proporcionar un servicio de transporte alternativo si no puede llegarse en coche.

⇒ Mecanismos de control

- ★ Es necesario llevar un registro actualizado de todas las incidencias relativas al equipamiento, tanto las detectadas como las que comuniquen los clientes, a los que deberá consultárseles periódicamente.
- ★ Esta información debe ser fuente de posibles mejoras.

Importante

“Todas las reclamaciones de los clientes referidas a infraestructuras y equipamiento deben registrarse en el libro/hoja de reclamaciones. Dicho libro/hoja debe revisarse periódicamente por el propietario y aquellas observaciones que, por su importancia o repetitividad, sean consideradas significativas se deben tratar como condiciones adversas a la calidad para su corrección.”

5. ACOGIDA Y ESTANCIA

En este apartado, la norma especifica los requisitos relativos al paso del cliente por el alojamiento rural, desde que llega hasta que se marcha.

En las figuras 5 y 6 pueden verse los puntos que trata, así como comentarios sobre los requisitos asociados.

Recibimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Por propietario o persona capacitada • Información sobre circunstancias no habituales • Información sobre seguridad, teléfonos de emergencia, farmacias y supermercados cercanos
Información sobre seguridad y entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono de contacto del propietario y teléfonos de servicios de emergencia. Teléfono público más cercano • Posibles peligros del entorno • Información turística y de interés del entorno
Comidas	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulación de alimentos respetando la legislación aplicable • Deben ofrecerse productos locales
Servicios adicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Son los ofrecidos por el establecimiento (con participación de la propiedad) • Actividades respetuosas con el medio ambiente
Evaluación de la satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Debe disponerse de una hoja de reclamaciones • Debe evaluarse la satisfacción del cliente • Debe mantenerse un registro de esta información
Salida	<ul style="list-style-type: none"> • Salida acordada con antelación suficiente • La norma establece requisitos sobre el modo de facturación • Debe mantenerse el contacto con el cliente

Figura 5. Requisitos de acogida y estancia

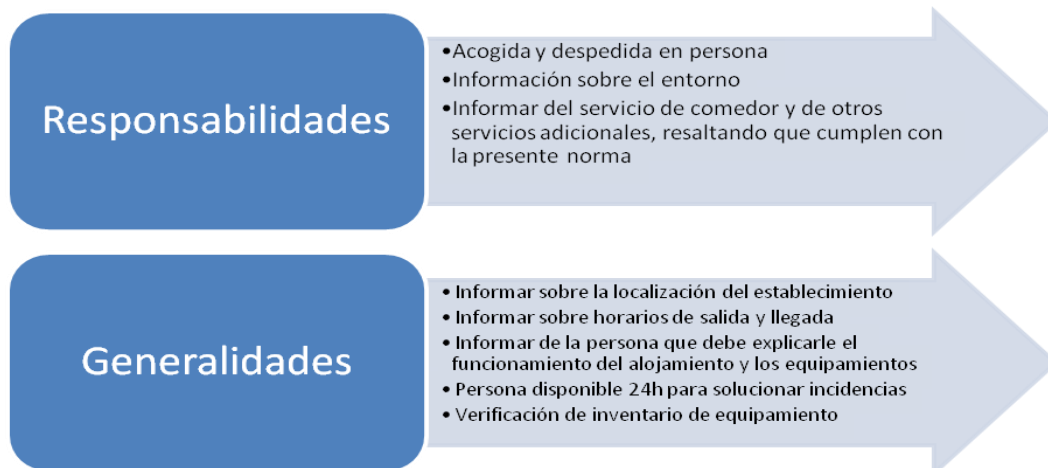


Figura 6. Responsabilidades y generalidades de acogida y estancia

Análogamente a como se ha establecido para los apartados anteriores, debe establecerse un mecanismo de control que detecte, registre y corrija las incidencias negativas que se produzcan (dificultad para encontrar el lugar, sobreventa de plazas, defectos en la atención, etc.).

Importante

La información sobre seguridad debe estar disponible, al menos, en dos idiomas (tres en el caso de CCAA con dos idiomas oficiales).



6. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Este es uno de los apartados en los que más se extiende la norma, ya que la limpieza y el mantenimiento adecuado de las instalaciones son dos de los elementos críticos en lo referente a la calidad de un servicio de alojamiento de personas.

El propietario es responsable de la limpieza y mantenimiento del alojamiento rural.

Se establecen unos requisitos generales de limpieza que y se unos niveles mínimos de exigencia. También se indica la necesidad de disponer de un lugar específico para los productos y equipos de limpieza y mantenimiento, en los que debe haber un stock suficiente en todo momento.

➔ Mecanismos de control

“El plan de calidad debe contener las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte del propietario, las actividades necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados en la norma. Dichas instrucciones deben documentarse como mínimo en lo que se refiere a alcance, frecuencia y responsabilidad de realización.”

La norma determina requisitos para la supervisión de las tareas de limpieza, así como para su registro. Análogamente a los apartados anteriores, las situaciones adversas a la calidad que se detecten son susceptibles de originar acciones de mejora.

Respecto al mantenimiento, también se establecen requisitos mínimos para su supervisión:

- ★ Cumplimiento de tareas de mantenimiento y frecuencias de las revisiones
- ★ Planificación de revisiones e inspecciones reglamentarias
- ★ Comprobación de que las tareas de mantenimiento se realizan como está establecido
- ★ Inspección periódica de instalaciones y equipos.

A continuación en la figura 7 pueden verse los requisitos de limpieza y mantenimiento, así como algunos de los requisitos más importantes.

Limpieza del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • La modalidad de limpieza depende del tipo de alojamiento • La limpieza debe aprovecharse para hacer comprobaciones rutinarias de mantenimiento. Deben registrarse las incidencias
Reposición de artículos de higiene	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecen los requisitos mínimos de provisión de jabón, papel higiénico, vasos, etc.
Limpieza de zonas comunes	<ul style="list-style-type: none"> • Sólo para casas por habitaciones • No deben limpiarse las zonas comunes cuando son utilizadas • El comedor debe limpiarse tantas veces como servicios se ofrezcan
Limpieza y desinfección de servicios comunes	<ul style="list-style-type: none"> • Deben establecerse rutinas de limpieza durante los períodos de menor ocupación • Debe incluir la reposición de artículos de higiene y comprobaciones rutinarias de mantenimiento
Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> • Puede realizarse en el establecimiento o subcontratarse • Las existencias de lencería limpia deben ser suficientes, considerando el condicionamiento que imponen los ciclos de lavado y planchado
Requisitos generales de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El mantenimiento debe garantizar el funcionamiento de todos los equipos e instalaciones • Deben registrarse todas las acciones de mantenimiento
Calefacción y aire acondicionado	<ul style="list-style-type: none"> • Deben ser sometidos a las inspecciones necesarias por la persona adecuada • Deben ser objeto de las revisiones que marque el reglamento técnico correspondiente
Sistemas de emergencia y contra incendios	<ul style="list-style-type: none"> • Deben ser objeto de las revisiones previstas por fabricantes o instaladores, conforme a los reglamentos técnicos correspondientes
Instalaciones de limpieza y cocinas	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los equipos y aparatos de las instalaciones de limpieza y cocinas deben estar en buen estado de conservación y funcionamiento en todo momento • Las instalaciones de gas deben ser objeto de las revisiones que marque el reglamento técnico correspondiente
Instalaciones eléctricas	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las instalaciones eléctricas deben estar en buen estado de conservación y funcionamiento en todo momento • Deben ser objeto de las revisiones que marque el reglamento técnico correspondiente
Instalaciones exteriores	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyen piscinas, terrazas, jardines, aparcamientos y toda instalación al establecimiento que puedan usar los clientes • Cualquier anomalía detectada por los clientes debe ser reparada inmediatamente

Figura 7. Requisitos de limpieza y mantenimiento

7. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El propietario es responsable de la seguridad de los clientes y los empleados y de la conservación de los equipos de seguridad del establecimiento.

También es responsabilidad suya la conservación de los equipos de seguridad.

Por ello, debe definir un sistema para garantizar la seguridad de clientes y empleados que debe considerar, en particular, los siguientes sistemas:

- * sistema contra incendios
- * aparatos a presión (calderas)
- * aparatos a gas
- * instalaciones eléctricas
- * evacuación del edificio, en caso necesario
- * calefacción y aire acondicionado
- * equipos mecánicos

En la figura 8 pueden verse los apartados a los que se refiere la norma en cuanto a seguridad y medio ambiente se refiere.



Figura 8. Requisitos de seguridad y medio ambiente

8. COMERCIALIZACIÓN

La norma se refiere en este apartado a los requisitos que debe cumplir la información sobre el establecimiento que llega al cliente o al intermediario.

El propietario debe controlar que la información sobre su establecimiento es correcta y está actualizada. También debe suministrar información a posibles intermediarios y velar por el cumplimiento de lo comprometido en base a dicha información.

En la figura 9 se muestran los aspectos que cubre la norma, con reseñas sobre los requisitos más importantes.

Información	<ul style="list-style-type: none"> • La información debe ser veraz • La información promocional debe ser lo más amplia y precisa posible • Modalidad de estancia, entorno, acceso, servicios adicionales, etc.
Tarifas	<ul style="list-style-type: none"> • En función del número de personas o por habitación • Por tiempo de estancia para casas completas • Estacionalidad de las tarifas • Alteración de prestaciones en caso de tarifas especiales
Reservas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema documentado de gestión de reservas y confirmaciones • Control documental de reservas previstas • Verificación constante del canal de reservas si se hacen a través de una central
Intermediarios	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir material promocional • Adjuntar datos adicionales

Figura 9. Requisitos referentes a la comercialización