

LA DIVERSIFICACIÓN EN EL MEDIO RURAL COMO FACTOR DE DESARROLLO

Mercedes Millán Escriche

Escuela de Turismo Adscrita a la Universidad de Murcia

RESUMEN

La diversificación de las rentas agrarias está considerada como una de las vías fundamentales para conseguir el desarrollo de numerosos espacios rurales europeos y, de modo muy particular, de aquellos que por su especial situación de declive precisan un motor de reactivación más allá de las actividades tradicionales del medio. Entre la gama de posibilidades, dado el fracaso de las inversiones exógenas, el turismo es uno de los instrumentos a los que se otorga mayor eficacia porque puede aglutinar las sinergias locales. Así se constata al revisar distintos documentos procedentes de instancias europeas, en los que aparece una apuesta clara por esta actividad, gracias a la transversalidad de sus beneficios hacia otros sectores de la economía, hacia las infraestructuras y, lo que es realmente importante para la población de estos espacios, hacia el empleo. El auténtico reto, para quienes tienen en sus manos la elaboración y posterior comercialización de los diferentes productos que se engloban bajo el «paraguas» Turismo Rural, consiste en otorgarles una imagen cuya seña de identidad sea la Calidad. Calidad que debe encontrarse en las infraestructuras de acogida, en quienes prestan el servicio y, cómo no, en el propio espacio de implantación, porque de no ser así la sostenibilidad del producto y, lo que puede ser más grave, del medio, acabarían destruyéndose.

Palabras clave: diversificación, turismo, desarrollo rural.

ABSTRACT

The diversification of agrarian rents is considered as one of the fundamental ways to get the development of numerous European rural spaces and, in a very particular way, of those that specifically need a reactivation motor beyond the traditional activities of the means due to their situation. Among the range of possibilities, given the failure of the exogenous

Fecha de recepción: 14 de octubre de 2002. Fecha de aceptación: 5 de diciembre de 2002.

Escuela de Turismo Adscrita a la Universidad de Murcia. Paseo del Malecón, 5. 30004 MURCIA (España).

investments, tourism is one of the instruments to which bigger effectiveness is granted because it can agglutinate the local synergies. It is verified this way when revising different documents coming from European instances, in which a clear bet appears for this activity, thanks to the multiplicity of its benefits toward other sectors of the economy, toward the infrastructures and, what is really important for the population of these spaces, toward employment. The authentic challenge, for those who have in its hands the elaboration and later commercialization of the different products that are included under the «umbrella» Rural Tourism, consists of granting them an image whose sign of identity is the Quality. Quality that should be in the space, because of not being this way the sustainability of the product and, what can be more serious, of the means, they would finish being destroyed.

Key words: diversification, tourism, rural development.

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en instrumento de desarrollo de amplias zonas rurales de Europa, especialmente de aquellas más desfavorecidas. Esta instrumentalización viene sustentando las numerosas actuaciones emanadas de las políticas europeas y más concretamente las de la Iniciativa Comunitaria para el desarrollo rural LEADER. Por si esto fuera poco, el impulso de la Conferencia Europea sobre Turismo y Empleo, organizada por la Presidencia luxemburguesa y la Comisión en noviembre de 1997, lo convierte en el punto de partida de un renovado esfuerzo que abunda en la significativa contribución del turismo para afrontar los decisivos desafíos de Europa en el umbral del siglo XXI. Gracias a su capacidad de aumentar la cohesión entre las regiones europeas, incluidas las más periféricas, donde en muchos casos el turismo representa la principal fuente de ingresos y empleo por su conocido efecto multiplicador, esta actividad puede ser decisiva para la integración de las economías de las regiones de Europa y el incremento de sus recursos culturales y naturales.

El Grupo de Alto Nivel sobre Turismo y Empleo, creado por la Comisión Europea y compuesto por expertos procedentes del mundo del turismo, ha elaborado un Informe en el que insiste sobre la necesidad de una mayor coordinación de las iniciativas, a diferentes niveles, que permita hacer realidad el potencial del turismo en relación con la creación de nuevos y mejores puestos de trabajo mediante un desarrollo equilibrado y sostenible. Esta tarea nada fácil en cualquier ámbito geográfico, porque supone un planeamiento integrado e intersectorial de la planificación en la que se conjuguen el desarrollo y el funcionamiento de las actividades turísticas con la correspondiente atención a la protección y el uso adecuado del entorno natural y social de las zonas anfitrionas, puede albergar aún mayor complicación cuando se trata de espacios especialmente frágiles como los rurales.

En este sentido, el objetivo de este trabajo debe ser doble, en primer lugar, valorar en su justa medida la existencia de políticas europeas que favorecen el turismo rural y, en segundo lugar, reflexionar acerca de las particularidades que debe incluir el producto para conseguir su participación en la búsqueda de un desarrollo rural integrado.

1. POLÍTICAS COMUNITARIAS QUE FAVORECEN EL TURISMO RURAL

Es muy conocida la existencia de abundantes políticas, acciones y recomendaciones que fomentan la incorporación de nuevas actividades en el ámbito rural y tienen distintas orientaciones en sus argumentos iniciales, pero si observamos los principales objetivos que se plantean podemos concluir que el turismo forma parte del conjunto de estrategias a adoptar para mejorar la vida en el campo. Entre las recomendaciones y los instrumentos que la U. E. ha puesto en marcha seleccionamos una pequeña muestra: el Dictamen del Comité de las Regiones; Los Planes de Acciones de la Comunidad a favor del turismo, y el Informe de la Agenda 2000, cuyos objetivos y principios de acciones resumimos a continuación.

1.1. Dictamen del Comité de las Regiones

El Dictamen apunta las características que definen a una «zona rural» y señala que son coincidentes con las expresadas en la Carta Europea de las Zonas Rurales a la que hace referencia. «Con esta expresión se significa una parte de territorio interior o zona costera rural, incluidos pequeños núcleos urbanos o pueblos, dedicados principalmente a:

- agricultura, silvicultura y pesca;
- Actividades económicas y culturales de la población rural (actividades industriales, empresariales, servicios, etc.);
- esparcimiento no urbano y zonas para actividades recreativas (o parques naturales)
- otros objetivos, como por ejemplo lugares residenciales.

Las partes agrarias y no agrarias de una zona rural constituyen un todo distinguible de una zona urbana, la cual se caracteriza por una alta densidad de población y estructuras verticales y horizontales».

Por otra parte, establece las condiciones de desarrollo en las zonas rurales y estima que deben garantizarse a la población tanto ingresos como equipamientos y preservar su patrimonio histórico y cultural, la calidad del paisaje y la existencia de posibilidades suficientes para el **turismo** y el esparcimiento.

Además, considera fundamental poner soluciones diferentes a problemas similares, en función de la diversidad regional y para ello aboga por una actuación desde las regiones integrada en políticas con mayores posibilidades de descentralización y en la administración de ayudas y subvenciones procedentes de los Fondos Estructurales.

La consecución de estos objetivos se persigue con un conjunto de medidas orientadas a problemas tan diversos como la agricultura de las zonas de montaña o la despoblación del campo. No obstante, en la realidad queda bastante por hacer si tenemos en cuenta que todavía aparecen serios obstáculos a esa descentralización en materias tan trascendentales como son las políticas y las jurídicas.

La conocida Declaración de Cork surgida a partir de la Conferencia celebrada en dicha localidad irlandesa (9 de noviembre de 1996), deja bien claro que «un desarrollo rural sostenible debe convertirse en una de las prioridades de la Unión Europea y ser el

principio fundamental que presida, en el futuro más inmediato y con posterioridad a la ampliación de la Unión, cualquier tipo de política sobre el medio rural».

El éxito de las medidas de desarrollo regional depende de la participación en ellas de la propia comunidad rural. Por ello el método de programación diseñado para el futuro conllevará un amplio proceso de consultas a nivel regional y local por el que los interlocutores sociales participen directamente en la concepción aplicación y seguimiento de los programas de desarrollo rural.

1.2. Planes de Acciones Comunitarias a favor del turismo

En el Informe de la Comisión de las Comunidades Europeas al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social (Decisión del Consejo 92/421/CEE), el Consejo de las Comunidades Europeas con fecha 13 de julio de 1992 confirmó «la oportunidad de actuar a nivel comunitario en materia de turismo, por una parte, para reforzar el enfoque horizontal del turismo en las políticas comunitarias y nacionales y, por otra, para desarrollar acciones específicas que puedan fomentar la cooperación transnacional entre todos los agentes, tanto públicos como privados, de las diferentes ramas a las que afecta el turismo».

Para este estudio, en el que por razones de la brevedad exigida es preciso hacer un escueto resumen de estos documentos, nos referiremos a la visión expuesta acerca del papel que desempeña el turismo en la mayoría de las regiones europeas, como factor de desarrollo económico y como alternativa de actividades económicas en declive. Se estima que en la planificación del desarrollo de las regiones desfavorecidas, como es el caso de la Región de Murcia, considerada Objetivo nº 1, el turismo constituye un instrumento importante para la ordenación del territorio: permite crear empleo, estimula el acercamiento de las regiones periféricas y contribuye a salvaguardar el mundo rural. Por lo tanto, el turismo colabora con el crecimiento económico de las regiones desfavorecidas y se considera un factor de refuerzo de la cohesión comunitaria.

Con el propósito de garantizar la complementariedad del I Plan de Acciones a favor del turismo con otras acciones se articula en tres ejes:

- Una mayor consideración del turismo en las políticas comunitarias y en los Estados miembros;
- La colaboración con los representantes del sector y con los diferentes grupos profesionales;
- El apoyo al desarrollo de acciones específicas.

Posteriormente, la Presidencia luxemburguesa y la Comisión Europea, reunidas en una Conferencia celebrada en Luxemburgo, debatieron con empresarios, interlocutores sociales, autoridades públicas y académicas, para examinar en qué condiciones se puede explotar plenamente el potencial de trabajo que representa el turismo en Europa y se hizo bajo el lema «Empleo y turismo: orientaciones para la acción». Las conclusiones se plasmaron en una serie de recomendaciones como las siguientes:

- Activar las empresas turísticas para que satisfagan las necesidades de los visitantes;
- Perfeccionar el funcionamiento del mercado del turismo mejorando el entorno empresarial;
- Modernizar y mejorar la eficacia de las infraestructuras turísticas;
- Mejorar los recursos humanos del sector turístico;
- Fomentar el desarrollo sostenible del turismo,
- Conseguir el reconocimiento político que merece el turismo europeo como elemento motor.

También con este interés el Consejo de Ministros de Turismo de 26 de noviembre de 1997 invitó a la Comisión a explorar, de forma más exhaustiva y en cooperación con los Estados miembros, los resultados de la Conferencia y a informar al Consejo de los avances realizados en este campo. Resultado de todo ello fue la creación por la Comisión del ya citado Grupo de Alto Nivel sobre Turismo y Empleo.

En el marco de las Acciones comunitarias que afectan al turismo, el producto turismo rural cobra especial relevancia en el apartado referente a la cohesión económica y social, porque es donde se hace mayor énfasis en la necesidad de reducir las diferencias entre los niveles de desarrollo entre regiones. Así los Marcos Comunitarios de Apoyo (MCA) y en el marco de los Fondos Estructurales se da prioridad a mejorar la oferta turística y la distribución territorial del turismo; reducir la estacionalidad; aprovechar el patrimonio natural, histórico, arquitectónico y cultural con interés para los turistas y desarrollar el turismo rural y la formación profesional para el empleo en el sector.

Establecidas estas premisas se incide en la conveniencia de asegurar la integración de las acciones operacionales entre el FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional) y el FSE (Fondo Social Europeo). Además y para las regiones del Objetivo 5b (zonas rurales), que es el caso del Noroeste murciano, por ejemplo, se incluye el FEOGA (Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola). Se prevén ayudas comunitarias a favor del turismo rural a nivel de explotación agraria y también para infraestructuras básicas, actividades de ocio y parques naturales.

En el apartado de empleo y política social y a la luz de las sugerencias del Libro Blanco sobre crecimiento, competitividad y empleo, se estima conveniente para la industria del turismo las siguientes consideraciones:

- mejora de la educación;
- mejora de la flexibilidad dentro de las empresas y en el mercado de trabajo;
- medidas específicas relativas a los jóvenes que abandonan el sistema educativo sin formación adecuada;
- **desarrollo del empleo en conexión con las nuevas necesidades ligadas a la calidad de vida y protección del medioambiente.**

Subrayamos esta última consideración porque encierra dos de los factores clave para el mantenimiento de la vida en el campo, el desarrollo de la actividad turística y la protección del medio que es garante de sostenibilidad y calidad para la actividad turística y para la vida de las personas. En este sentido, desde 1973 cuando la Comisión desarrolló el

Primer Programa de acción de medioambiente, se llega al Quinto Programa con vigencia desde enero de 1993 hasta final del siglo XX, Programa que se fundamenta en los principios de sostenibilidad y responsabilidad compartida y trata de estimular la acción de los agentes implicados.

Como instrumentos financieros con interés para el turismo se articulan ENVIREG y el programa LIFE, con especial énfasis en las acciones de apoyo para la aplicación de nuevos conceptos que tengan especialmente en cuenta el respeto del entorno natural.

Otro aspecto no menos importante es el que afecta a la salvaguarda del patrimonio arquitectónico y acciones culturales y, finalmente, la política de investigación y desarrollo, con iniciativas ligadas al desarrollo regional donde se incluyen una acción específica en «Oportunidades de telecomunicación para las zonas rurales» (ORA). Se considera que los sistemas telemáticos pueden ayudar a las pequeñas empresas de turismo rural prestando servicios de información y contratación y permitiendo así ofrecer productos turísticos mejor organizados y coordinados.

Todo un catálogo de objetivos y exposiciones de intenciones son desarrollados ampliamente en las Acciones y Medidas Comunitarias a favor del turismo y, específicamente, del turismo rural. Aquí hemos presentado la selección que consideramos más aproximada al interés de este estudio y su consonancia con otras políticas comunitarias que entran en relación con el turismo hacen innecesaria su enumeración en otros apartados.

1.3. El Informe de la Agenda 2000

La Comisión Europea, en su Comunicación Agenda 2000 publicada en julio de 1997, exponía su visión del futuro de Europa, incluyendo una reflexión sobre las políticas agrícola y de desarrollo rural. En marzo de 1998 la Comisión prosiguió la línea iniciada por la Agenda 2000 presentando al Consejo, además de un nuevo marco financiero para su aplicación en la Unión durante el periodo 2000-2006, un conjunto de propuestas legislativas con las bases para un mayor desarrollo de las políticas de la Unión para su ampliación. Estas propuestas de futuro contemplan una profunda reforma de las políticas estructurales y de la PAC, dando una absoluta prioridad al fortalecimiento del compromiso de la Unión de mantener unas comunidades rurales viables y de proteger el patrimonio rural europeo. Se reconoce el importante papel que desempeña en la economía rural un sector agrícola próspero y sostenible pero las recomendaciones de la Comisión admiten también que el futuro de las comunidades rurales no debe depender ya exclusivamente de ese sector.

- El reto al que se enfrenta la Unión es lograr que el patrimonio rural de Europa no siga el declive actual de sus bases económicas tradicionales. Esto requiere unas políticas que fomenten la vida en el campo y permitan alcanzar de forma perdurable un equilibrio aceptable entre campo y ciudad.

Pese al declive de su papel como fuente de ingresos y puestos de trabajo, la agricultura sigue siendo el principal uso de las tierras de esas zonas y ejerce así una influencia determinante en el medio rural. Los agricultores desempeñan ya una importante función

en la gestión del paisaje, la conservación de la biodiversidad y la protección del medioambiente.

El desarrollo rural no debe ser aceptado como un simple apéndice o anexo de la Política Agraria Comunitaria sino, antes bien, como un pilar fundamental de esta política en la que están en juego intereses capitales tanto para las comunidades rurales como para el conjunto de Europa.

Hay que considerar que la gama de ocupaciones adaptables a la situación rural es ampliable. Algunas de ellas pueden tener lugar en las propias explotaciones, como, por ejemplo, el **agroturismo**, mientras que otras no tienen ninguna conexión con el sector agrícola como las relacionadas con el amplio paraguas que engloba el producto turismo rural en el que se combinan ocio, cultura, medioambiente, o aquellas orientadas hacia la conservación de la naturaleza o la tecnología de la información y las comunicaciones.

2. El turismo de calidad y su participación en la búsqueda de un desarrollo rural integrado

La agricultura ya no es el principal medio de subsistencia de la comunidad rural, por ello debe buscar alternativas que le permitan afrontar el futuro con mayor optimismo. El turismo se vislumbra como una de las principales fuentes de ingresos para complementar las rentas obtenidas en la agricultura, pero hemos de ser conscientes de la dificultad que entraña poner en marcha productos turísticos competitivos, con la calidad como ventaja comparativa, en un medio con poblaciones en regresión, envejecidas y con escasa preparación para llevar a cabo una gestión eficaz.

A modo de ejemplo, el ámbito de turismo rural por excelencia en la Región de Murcia, el Noroeste, basado en las condiciones físicas intrínsecas se nos presenta con evidentes signos de decadencia poblacional y la sangría, que en su momento fue común en el territorio regional, queda actualmente acantonada en los núcleos rurales del interior, mientras que la recuperación, cuando no el crecimiento, se evidencia en los municipios litorales o en los próximos a los ejes de mejor comportamiento económico.

Conocedores de la importancia que tiene el sostenimiento de esas poblaciones en el ámbito rural, por su función de guardianes de los recursos y como recurso en sí mismos, la Unión Europea les ha empezado a atribuir una nueva función, la de empresarios agroturísticos. En este sentido, el primer paso ha de ir dirigido a dotar, a los miembros de estas comunidades, de los instrumentos necesarios para gestionar sus empresas con eficacia, y la vía de la competitividad necesariamente pasa por la formación. Es decir, las mutaciones socioeconómicas a las que nos venimos refiriendo serán aún más relevantes si se apuesta por el turismo como dinamizador de la economía rural, al producirse lo que se conoce como proceso de terciarización del campo. No obstante, podría haber una identificación aceptable con la vida tradicional de estas áreas si ese turismo se gestiona atendiendo a la consecución de un medioambiente sostenible y con base en los productos proporcionados por la tierra.

En este contexto cabe preguntarse ¿es el turismo una oportunidad para el desarrollo de las zonas rurales desfavorecidas? La respuesta se encuentra en múltiples experiencias registradas a lo largo y ancho del territorio de la Unión Europea. ¿Dónde está la clave? La

clave está en que estas experiencias han comercializado productos de calidad que cumplen con las premisas siguientes:

- Elaborar políticas y dotar de los correspondientes instrumentos de ordenación y protección para los espacios rurales, sin separarlas de una lógica de integración con el resto del territorio;
- Adecuar la formación profesional de quienes tienen en sus manos la gestión del producto;
- Conseguir una presentación eficaz del producto mediante su clara denominación y la elaboración de una imagen atractiva que capte la atención. Además debe hacer referencia al territorio de implantación sintetizando, pero de forma rigurosa, su emplazamiento y sus rasgos climáticos y socioculturales. Una buena definición del producto tiene que estar relacionada con su mercado y el tipo de clientela que interesa;
- La calidad supone huir de una sobreestimación de la dimensión turística y dirigir los esfuerzos de comercialización hacia la gama de alto nivel. Demasiado turismo es perjudicial, como se ha constatado en diversos países de la Europa mediterránea, en un proceso de desarrollo local y puede conducir al estancamiento, retroceso, e incluso la desaparición de la rentabilidad económica, así como a la pérdida de la peculiaridad y autenticidad de la oferta turística local;
- Alcanzar un amplio abanico en la gama de actividades complementarias para atender a la diversidad de la clientela.

La búsqueda de la calidad también pasa por una mentalización de selección de la clientela porque a corto plazo el turismo rural masivo puede generar, en la sociedad receptora, mayores ingresos y elevar el índice de empleo, pero a largo plazo pone en peligro la sostenibilidad del destino turístico e incluso del propio espacio donde coexisten medio y sociedad. De ahí se desprende que la modernización del sector constituye uno de los mayores retos para los profesionales del mismo.

Es cierto que el turista que elige destinos localizados en el espacio rural puede, como en otros turismo alternativos, responder a grandes tipologías:

1. turismo *alternativo generalista* o grupal;
2. turismo *alternativo especializado* o *romántico*. (Butler 1998; Náchter 1997; Urrut, 1995).

1.1. El turista alternativo *generalista*, presenta las siguientes características básicas:

- exige un cierto grado de comodidad y seguridad;
- Adopta una actitud ante los atractivos como la idiosincrasia local puramente contemplativa, superficial y tópica de acuerdo con una baja cualificación analítica de los visitantes;
- Tolera (incluso, prefiere) niveles significativos de carga antrópica, de congestión y de rasgos urbanos en la cultura local y en la morfología del *contenedor* (volumetría, diseño, funcionalidad derivada de infraestructura y equipamientos)
- Puede desarrollar una preferencia por viajes organizados y *tours* de grupo.

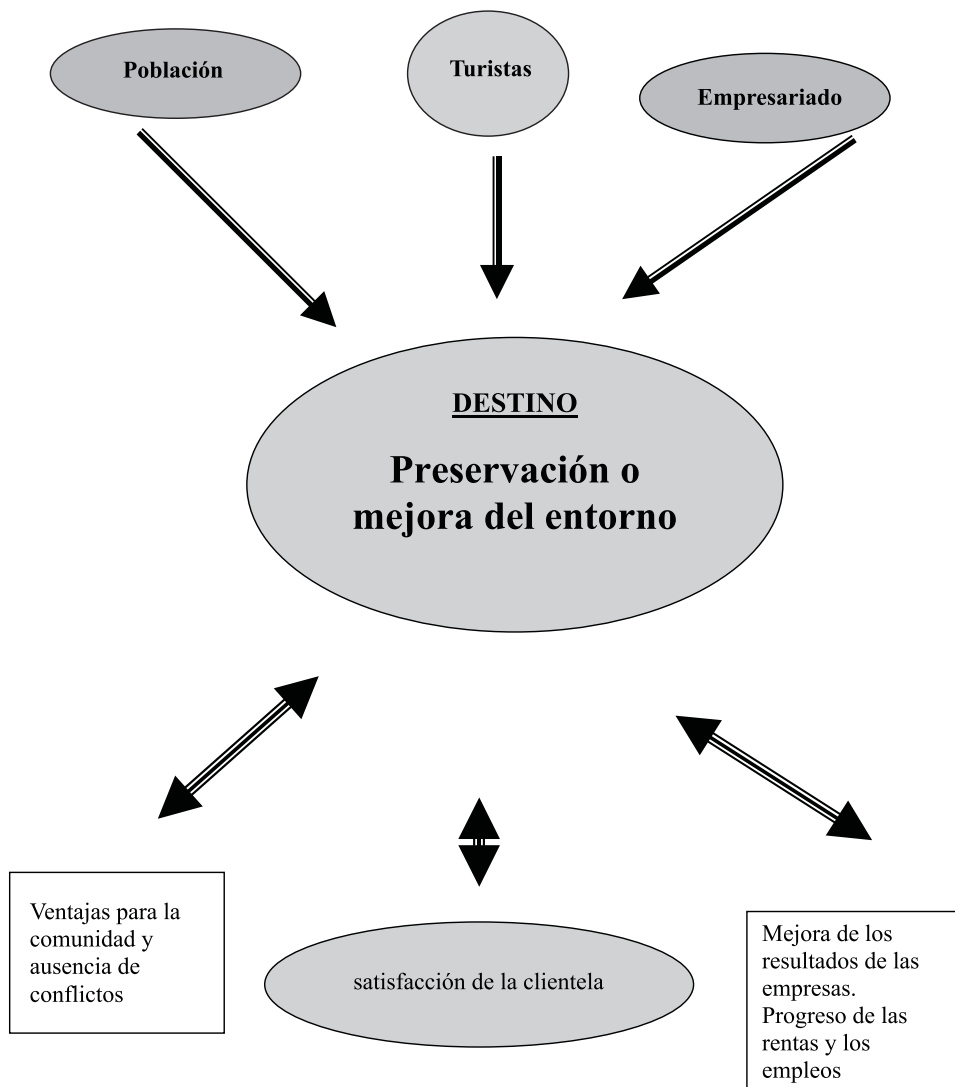


FIGURA 1: Conceptos básicos de la gestión integrada de la calidad (GIQ) de los destinos turísticos.

2.1. Los turistas alternativos *especializados* tienen como rasgos básicos los siguientes:

- Persiguen conocer con cierta precisión atractivos específicos o idiosincráticos de carácter rural, cultural y ecológico, haciendo uso de una cierta cualificación.
- Prefieren espacios y *entornos* poco o nada congestionados *en* el entorno inmediato, respetándolos en su peculiaridad.

Los puristas delimitan que analíticamente el turista rural es sólo aquel que presenta como motivación principal la búsqueda de *containers* y experiencias con un grado significativo de ruralidad, donde el *hábitat* integral, el modo completo de vida en el destino visitado, se convierte orgánicamente en el atractivo primario. Pero todos reconocemos, entre quienes apuestan por este producto turístico, a otros segmentos donde importa en mayor grado otra gama de actividades que brinda ese medio y las utiliza indistintamente de manera superficial o analítica según le convenga.

Generalmente el turista rural se siente atraído por una serie de atractivos que subjetivamente percibe de mayor calidad que los de carácter urbano que le rodean cotidianamente:

- a) una estructura productiva esencialmente agraria y/o *artesanal*;
- b) un asentamiento poblacional con densidad, edificación, volumetría y congestión escasas;
- c) un paisaje en el que prevalecen horizontes abiertos y visualizaciones de naturaleza (Ceña Delgado 1992; Molinero y Alano 1994; Sancho Hazak 1994).

Asimismo, los turistas valoran:

- d) la mayor probabilidad de contactación entre lo privado —el lugar de trabajo, el hogar, el alojamiento turístico— y lo público —la calle, los lugares de encuentro, el medio o entorno ambiental—, lo que, a su vez, facilita:
- e) una comunicación verbal o racionalidad dialógica intensa entre la totalidad de los habitantes y visitantes de la localidad (Nácher, 1997).

Estas premisas permiten observar que el turismo rural *especializado* se corresponde con la más alta probabilidad de supervivencia ecológica, cultural y productiva de las actuales poblaciones receptoras, mientras que el turismo rural *generalista* constituye una mayor amenaza a la propia ruralidad e idiosincrasia local del destino. La Figura nº 1 pone de manifiesto que la gestión integrada del turismo asegura su sostenibilidad y genera beneficios para todos los actores implicados.

Los empresarios del turismo rural deben conocer que se trata de un producto que cuenta con una serie de especificidades como, entre otras muchas, son:

- Su escasa implantación en los grandes circuitos de comercialización. Sigue siendo un producto distribuido, principalmente, de forma directa y las relaciones con mayoristas apenas son testimoniales. Por eso se recomienda el asociacionismo, con el fin de reducir costos de comercialización y alcanzar mayor grado de competitividad en los mercados.
- La ausencia de grandes complejos turísticos semejantes al gigantismo presente en otros productos. Esta cualidad es un innegable atractivo para la demanda pero para el empresario de turismo rural supone, frecuentemente, que la actividad se lleva a cabo de forma paralela a otra que suele ser la principal.

- El turismo rural no es la panacea universal, ni aporta la solución definitiva a los problemas de marginación económica y social de muchas zonas rurales pero si que tiene una triple función: genera ingresos y empleos, promueve infraestructuras y sirve como vector de intercambios y sinergias entre el medio rural y urbano. Por lo tanto adquiere un papel relevante como dinamizador de los espacios rurales.
- El turismo rural precisa la integración con su entorno y sus gentes, porque el turista rural busca más allá de un mero alojamiento impregnarse de colores, sabores y olores del medio rural. El equilibrio entre los sistemas ecológicos, socioeconómicos y culturales de la zona garantizan la oferta de un producto atractivo, cuando se conjugan con adecuadas infraestructuras de alojamiento y atención especializada y personalizada. La actividad turística tiene que promoverse como aquella que comparte un modelo integrado de desarrollo rural.

En los últimos años se han puesto en marcha los Sistemas de Calidad Turística Española, porque la búsqueda de rápidos beneficios motivó una estrategia nacional basada en la competencia en precios, pero esta estrategia no dio el resultado apetecible. Sin embargo la cultura de la CALIDAD si que se ha revelado como estrategia óptima de futuro.

Los Sistemas Técnicos de Calidad son una iniciativa pionera a nivel internacional en el sector turístico, por ello no ha sido posible tomar modelo de otros países, pero esa apuesta de la diferencia por la calidad, que parte del Congreso Nacional de Turismo celebrado en Noviembre de 1997, ha supuesto el compromiso de implantar la marca de Calidad Turística Española. Anteriormente el Plan de Estrategias de la Administración Turística del Estado incluía la necesidad de un Plan de Calidad turística Española que actualmente es una realidad consolidada como quedó patente en el 2º Encuentro Nacional de Calidad en Turismo, celebrado en Madrid en mayo de 1999. No obstante, las políticas europeas no se han mantenido al margen sobre la necesidad de aplicar la calidad en el turismo, buena prueba de ello son los tres estudios lanzados por la Comisión Europea sobre gestión integrada de la calidad de destinos turísticos en zonas costeras, rurales y urbanas. Estos estudios revelan que las condiciones esenciales para que se de una gestión de calidad con éxito incluyen los elementos siguientes:

- **Asociación:** en la que participen todos los que intervienen en la cadena turística, incluyendo la población local.
- **Liderazgo:** a cargo de una persona o de un organismo público o privado.
- **Una estrategia:** en la que se fijen metas y objetivos claros a los que se puedan adherir todos lo participantes.
- **Seguimiento y evaluación:** que proporcionen el retorno de información necesario para garantizar el proceso cíclico de mejora continua.

Otra referencia expresa a la mejora de la calidad de los productos turísticos es la que se hizo en las Conclusiones del Consejo de Ministros de Mercado Interior de 21 de junio de 1999.

Puede afirmarse que la finalidad última de los Planes de Calidad es la de crear sellos de garantía de calidad que una vez generalizados emitan una nueva imagen de Calidad Turística Española y además desarrollen herramientas de gestión empresarial que mejoren el atractivo para el consumidor.

El Plan está extendiéndose prácticamente a todos los subsectores implicados en los productos y el aspecto más destacable de este proyecto es que no se basa en una normativa impuesta desde instancias públicas, sino de una petición inicial del sector privado y en cuyo desarrollo han participado ambos agentes constantemente, el primero prestando apoyo institucional, técnico y económico y, el segundo, como protagonista de la puesta en marcha de la mejora del servicio empresarial. El Plan, por lo tanto, es voluntario, consensado, autorregulado por el sector empresarial, compatible con el sistema de cada subsector (estrellas, llaves, tenedores,...) flexible y neutral.

La implementación de los Sistemas Técnicos de Calidad exige dos fases:

1. creación de un sistema de aseguramiento de la calidad;
2. creación de otro sistema de implantación de la gestión de la calidad.

1.1. Línea de aseguramiento de la calidad. 1º Se trata de determinar la situación de partida de los establecimientos, es decir, es el diagnóstico. 2º Se une a la explicitación de las expectativas de los clientes. Con todo ello se establecen las normas de calidad y la definición de estándares intermedios.

2.1. Línea de implantación de la calidad, supone una primera etapa de formación-sensibilización en calidad y una posterior de autodiagnóstico que permita a cada empresario conocer su situación con respecto a los estándares establecidos, junto con la definición de un sistema de indicadores para una gestión de la mejora continua. Además es necesaria, finalmente una campaña de promoción y difusión.

El Plan Integral de Calidad Turística Española (PICTE), ya concretado, se ha implantado en las 17 CC. AA. mediante la difusión del Sistema de Calidad; la formación y asistencia técnica directa a Gerentes de Calidad; y la formación y asistencia técnica directa a empresarios que estén implantando el Sistema.

Para los sectores empresariales la Calidad supone el Diseño e implantación de sistemas en los distintos sectores turísticos (SCTE); ayudas a empresas para implantación y certificación; creación del Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE) y promoción de la marca de Calidad.

Las fases del ciclo de implantación del Sistema para empresarios son:

- Transmisión de conocimiento técnico para la gestión de la calidad.
- Asesoramiento individualizado a cada empresario para solucionar dudas y problemas.
- Sesión de trabajo conjunta para valorar la consecución de los objetivos de cada ciclo de implantación.

Respecto al Sistema de Calidad para Casas Rurales se va implantando progresivamente en un número cada vez más elevado de este tipo de alojamientos turísticos. Desde sus

inicios podemos establecer al menos tres hitos importantes en la consolidación del Sistema de Calidad:

1. Consolidación del cuerpo normativo;
2. Ajuste de las herramientas de medición y gestión de la calidad;
3. Afianzamiento del ente gestor.

Las voces que reclamaban una mayor atención para este tipo de alojamientos van encontrando respuestas con la implantación de estos criterios, ya que la evaluación realizada a la oferta y la demanda del turismo rural desde la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y PYME, a través de la Dirección General de Turismo, en 1996, pusieron en entredicho la situación real del producto. El estudio reveló la existencia del excesivo número de asociaciones existentes; la fuerte estacionalidad y la indefinición clara entre las distintas Comunidades e incluso entre Comarcas de una misma Comunidad Autónoma. A ello se unía la escasa profesionalidad de los empresarios del sector, los débiles canales de información y las grandes dificultades para la comercialización exterior, motivado por la ausencia de una imagen del producto homogénea para el conjunto nacional.

La Región de Murcia no ha permanecido al margen y gracias al esfuerzo de entidades e instituciones como NORATUR o el INFO, en 1997, se inicia un examen de reconocimiento sobre las necesidades de equipamiento en la zona del Noroeste y se evalúan la oferta de alojamiento, la personalidad del empresariado turístico y la oferta complementaria.

Tras las conclusiones de este trabajo se acuerda aceptar e implantar el Plan de Calidad para Casas Rurales y NORATUR se pone en contacto con todos los propietarios para llevar a cabo una reestructuración y adecuación de la oferta a las nuevas necesidades de Calidad. Actualmente la existencia de un Técnico en Calidad garantiza el cumplimiento de la norma para todos aquellos empresarios que pretendan ser merecedores de la Q de Calidad.

CONCLUSIONES

De las diferentes posibilidades para diversificar las rentas agrarias el turismo se ha convertido en el instrumento clave del nuevo enfoque propuesto por la Unión Europea en los programas de desarrollo rural integrado que, con sus diversos componentes (ayudas a la inversión, apoyo a la formación, mejora de las infraestructuras económicas y sociales etc.), contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos fijados en sus políticas.

El turismo es un factor desencadenante de la reactivación económica de las zonas rurales, pero para conseguir que sus acciones perduren en el tiempo y en el espacio debe huir de la búsqueda de beneficios rápida y desordenadamente y abogar por formar profesionales y cuadros que puedan asumir las exigencias de una oferta turística de calidad, tanto en el plano individual como en el colectivo.

Una formación integrada obliga a contemplar los aspectos profesionales y también aquellos inherentes a la especificidad del medio en el que se realiza la actividad turística. De igual modo la puesta en marcha del Plan Integral de Calidad del Turismo Español y su

extensión a las Casas Rurales debe representar una garantía para el desarrollo de la actividad en términos de Calidad, porque exige que se contemple el alojamiento pero también su entorno.

BIBLIOGRAFÍA

- AA. VV. (2000): Conclusiones del *I Congreso Regional de Turismo Rural*. Murcia, 14 de junio de 2000. Región de Murcia Turística. Consejería de Turismo y Cultura.
- AA. VV. (2001): *La actividad turística española en 2000*. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT).
- ANDRÉS SARASA, J. L. (1998): «Desencanto en el medio rural», en *Turismo y Territorio en la Región de Murcia*. Instituto de Fomento, Región de Murcia. pp. 45-50.
- ANDRÉS SARASA, J. L. (2001): «El desafío del turismo en el espacio rural». Comunicación presentada al IV Congreso de Turismo Universidad Empresa: *La diversificación y la desestacionalización del sector turístico*. Fundació Universitat Jaume I, Tirant Lo Blanch.
- ANDRÉS SARASA, J. L., MILLAN ESCRICHE, M. y PEÑALVER TORRES, M. T. (2000): «Actores en el proceso de terciarización del Noroeste murciano» Comunicación presentada a: *Evolució turística de la darrera dècada i disseny de futur*. II Jornades de Turisme i Medi Ambient a les Illes Balears. Institut d'Estudis Ecològics I.N.E.S.E.
- BETEILL, R. (1996): *Le tourisme vert*. Colección *que sais-je?* Presses Universitaires de France. París.
- COMISIÓN EUROPEA (1997): *Agenda 2000*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- COMMISSION EUROPÉENNE (1999): *Pour un tourisme urbain de qualité. La gestion intégrée de la qualité (GIQ) des destinations touristiques urbaines*. DG. Empresa, Unidad de Turismo, Bruselas.
- COMMISSION EUROPÉENNE (1999): *Pour un tourisme côtier de qualité. La gestion intégrée de la qualité (GIQ) des destinations touristiques côtières*. DG. Empresa, Unidad de Turismo, Bruselas.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1999): Comunicación «Incrementar el potencial del Turismo como generador de empleo» COM(1999)205 final, DO C 178 de 23.6.99, p. 3.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001): *Informe de la Comisión, al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones: Medidas Comunitarias con Incidencia en el Turismo (1997/1999)*. Bruselas 28.3.2001 (COM(2001)171 final).
- CHADEFAUD, M. (1987): *Aux origines du tourisme dans les Pays de l'Adour (Du mythe à l'espace: un essai de géographie historique)*, Pau, Depart. De Géographie et Aménagement de L'Université de Pau et Centre de Recherches sur l'Impact Aocio-Spatial de l'Aménagement.
- DECISIÓN DEL CONSEJO 92/421/CEE: COM (94) 74 FINAL Bruselas, 8 de abril de 1994. Informe de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social sobre las acciones comunitarias que afectan al turismo.

- DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS de 23 de junio de 1999: Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. Incrementar el potencial del turismo como generador de empleo. Seguimiento de las conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel sobre Turismo y Empleo. (1999/C 178/03).
- DICTAMEN DEL COMITÉ DE LAS REGIONES (1997): *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*. 14.4.97
- DIRECTION GÉNÉRALE XXIII: POLITIQUE D'ENTREPRISE, COMERSE, TOURISME ET ECONOMIE SOCIALE. *Agenda 2010 for small businesses in the «World's Largest Industry» Communiqué finale*. Conférence sous la présidence britannique de l'UE avec le soutien de la Comisión européenne. Llandudno, Pays de Galle, 20-22 mai 1998.
- EUROPEAN COMISIÓN (1999): *Towards quality rural tourism. Integrated Quality Management (IQM) of rural destinations*. Dirección General de Empresa, Unidad de Turismo. Bruselas.
- EUROPEAN TOURISM (1998): *New Partnerships for jobs: conclusions and recommendations of the High Level Group on Tourism and Employment*.
- GÓMEZ GÓMEZ, M. J. (1999): «Sistema de Calidad para casas rurales». *Estudios Turísticos* nº 139. Centro de Publicaciones y Documentación del Ministerio de Economía y Hacienda-Secretaría General Técnica. Madrid. Pp. 89-94.
- LIBRO BLANCO. Suplemento 6/93 del Boletín de las C. E. Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficial de las Comunidades Europeas. 1993.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (1998): «Análisis de la dinámica de un municipio impactado por el turismo rural. El ejemplo de Moratalla». *Cuadernos de Turismo*. nº 1, pp. 99-115. Escuela Universitaria de Turismo. Universidad de Murcia.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (1999): «Medio físico y turismo rural: una aportación para los informadores turísticos». *Cuadernos de Turismo* nº 3, pp. 93-114. Escuela Universitaria de Turismo. Universidad de Murcia.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (1999): «El turismo rural en la planificación económica de la Región de Murcia». *Cuadernos de Turismo* nº 4, pp. 51-72. Universidad de Murcia.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (1999): «Industria turística» y mundo rural. *La conservación del Medio Ambiente en el caso del camping La Puerta, Moratalla (Murcia)*. Comunicación presentada a las VII Jornadas de Geografía Industrial. Alicante 27 al 29 de Octubre de 1999.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (2000): «Notas para la catalogación como municipios turísticos en el interior de la Región de Murcia». *Cuadernos de Turismo* nº 5, pp. 87-104. Universidad de Murcia.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (2000): «Iniciativas de las Comunidades Europeas para el desarrollo local». *Nimbus* nº 5-6 Enero-Diciembre. Pp.43-53. Universidad de Almería.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (2001): «Interrelación entre la actividad turística y los espacios naturales protegidos». *Cuadernos de Turismo* nº 7, pp. 93-110. Universidad de Murcia.
- MILLÁN ESCRICHE, M. (2001): «Viejos recursos para nuevos turismos: el caso de la Región de Murcia». *Cuadernos de Turismo* nº 8. Universidad de Murcia.

- PARDELLAS, X. et al. (2000): «La integración del turismo en proyectos municipales de desarrollo local: experiencias en Galicia» en *Actas III Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*, Castellón.
- ROCCHI, D. (1995): «Les fonctions de l'agritourisme» *Agritorourisme et développement local*. ENITAC de Clermont-Ferrand. Pp. 11-14.
- RURAL-EUROPE @ European Comisión-AEIDL, 1997
- URIEL, E. y MONFORT, V. M. (Directores) (2001): *El sector turístico en España*. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.
- VALDÉS PELÁEZ, L., y RUIZ VEGA, A., (coordinadores) (1996): *Turismo y promoción de destinos turísticos: Implicaciones Empresariales*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.
- VÁZQUEZ CASIELLES, R., y DÍAZ MARTÍN, A., (1996): *El conocimiento de las expectativas de los clientes: una pieza clave de la calidad de servicio en el turismo*. Facultad de Ciencias Económicas, Oviedo.
- WTTC, OMT Y CONSEJO DE LA TIERRA (1996): *Agenda 21 para la industria de los viajes y el turismo*. Madrid.