



— Calidad en los servicios en el turismo rural

Para superar la idea de que el turismo rural es un turismo para personas modestas y por lo tanto , poco exigentes, debe tenerse presente que la calidad es un factor primordial. La calidad no es un lujo, sino un medio de poder responder a las expectativas creadas por el consumidor. El usuario del Turismo Rural y del agroturismo, busca ambientes rústicos (en oposición a los hábitos urbanos), también desea que los servicios propuestos correspondan a sus expectativas. Higiene, comodidad, silencio, seguridad, posibilidad de comunicarse con el exterior, son elementos que deben estar presentes en las estructuras que realizan turismo rural y agroturismo. Pero no es suficiente que exista únicamente un buen nivel de calidad del producto consumido; también debe existir:



Calidad en la Acogida, en la relación con el visitante.

Calidad de las estructuras.

Calidad de las animaciones.

Calidad Turística general de la región.

LA CALIDAD DE LA OFERTA DEPENDERÁ DEL RESPETO DE ALGUNAS REGLAS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:

1.- **La Acogida:** Este punto es prever, arreglar, preparar, adelantarse a las necesidades que pueda tener el visitante que llega. El turismo espera mucho de sus vacaciones. No se puede desilusionar ni engañar.. Por eso es fundamental que las promesas de un folleto o de una fotografía existan realmente en el terreno. Una Acogida de calidad comienza en el primer contacto del turistas con su futuro anfitrión . Por correo ,fax, teléfono o correo electrónico, el turista debe sentir desde el primer contacto la cordialidad y la hospitalidad que lo esperan en el lugar

que ha elegido para sus vacaciones. Para hacer las condiciones de llegada lo más gratas posibles, debe preverse que el lugar no presente un entorno no acogedor. (desechos, barro, animales sueltos).

Presentación del Lugar: a la llegada de los turistas se debe proceder a un pequeño recorrido por las dependencias, explicando los elementos básicos que harán más grata la estadía: llaves, calefacción, comidas, estacionamiento, correo, juegos, servicios complementarios y otros. Si se trata de unidades de alojamiento aisladas, ésta es la ocasión para hacer entrega del inventario del lugar.

Servicios Complementarios: se puede mejorar la estadía ofreciendo periódicos y literatura regional, juegos de interior y frutas y verduras del huerto, carnes y leche del lugar, juegos exteriores para los niños, actividades recreativas y servicios como lavado de ropa, planchado, guardería de niños y otros.

La Relación con el visitante: la relación que se crea entre visitantes y anfitriones es un elemento importante en el turismo rural. Pero no debe ser forzada, ya que puede darse el caso de turistas que prefieran una cierta intimidad o discreción por parte de los anfitriones. Una ocasión puede ser invitar a los turistas a presenciar el trabajo de la estructura agropecuaria.

La Información Turística: el anfitrión debe ser capaz de informar a sus visitantes sobre las diferentes posibilidades turísticas que ofrece la región: lugares de interés, circuitos, restaurantes, senderos para caminatas, arriendo de caballos, lugares de pesca, museos, mercados, festividades y otros. Para ello, se aconseja disponer de documentación y mapas con circuitos indicados.

Definir Reglas: al visitante también hay que darle a entender que existen algunas reglas que deben ser cumplidas para facilitar las buenas relaciones con sus anfitriones y sus eventuales vecinos. Se trata del respeto a las personas y a los bienes, el respeto de las horas de reposo, el cuidado de los objetos, del material agrícola, de los animales. Comidas y Venta de productos del predio: se debe tomar en cuenta las normas sanitarias vigentes. La información sobre las autorizaciones necesarias y reglamentos en curso debe obtenerse en las municipalidad, municipios, departamentos y/o en los servicios de salud y medio ambiente. Estos aspectos se refieren al estado de los locales (higiene de la cocina, baños, evacuación de basuras, aseo), manejo de los productos alimentarios y preparación de comidas y productos tales como conservas, lácteos y otros.

Las Comidas: Se debe preferir la calidad del producto fresco a la del producto en conserva o congelado. En lo posible, los productos deben provenir del predio o de la misma región. El estilo debe ser regional; debe evitarse proponer una "cocina internacional", que no corresponde al estilo ni a las expectativas de los

turistas interesados en la vida rural. También es conveniente proponer la venta de algunos productos elaborados en el predio: mermeladas, quesos, miel, vinos o licores, huevos, aves, frutas, verduras y otros.

2.- Alojamiento: La adecuada preparación de la estructura prevista para el recibimiento de turistas requiere tener en cuenta un conjunto de factores relativos a la construcción del lugar. La restauración de una casa antigua no significa construir algo nuevo sobre cimientos antiguos. Se trata de una evolución que debe tratar de conservar el carácter rural antiguo del lugar, respetando el estilo regional. Deben respetarse los colores, la armonía de las formas, el entorno. El aspecto exterior, en lo posible, debe modificarse sólo en el mínimo necesario, tratando de conservar los elementos antiguos como pozos, chimeneas, escaleras, maderas, baldosas, huerto y otros.

3.- Las Animaciones: Aunque el turismo rural se caracteriza por ser un turismo en el cual los usuarios buscan tranquilidad, descanso y un cambio de su ritmo cotidiano, es importante estar informado sobre las posibilidades de animación que pueden existir en los pueblos o en las proximidades del lugar de estadía, las cuales permiten ampliar la gama de actividades propuestas a los visitantes al aportar elementos complementarios de distracción.

4.- La calidad Regional: La Calidad turística de una región se caracteriza por su aptitud para crear y desarrollar un ambiente agradable, junto a la posibilidad de realizar actividades recreativas poco usuales para los visitantes.



El turismo, es una actividad económica de servicios, por ello la satisfacción del turista es un factor de suma importancia para lograr una rentabilidad óptima y sustentable. Todos los involucrados deben trabajar creativamente para lograr la adhesión y fidelidad de los clientes, y que ésta siga una tendencia ascendente.

Calidad Total en el turismo rural es la mejor estrategia comercial para que los turistas amantes de la naturaleza y aventura rural, nos visiten en forma constante. A los turistas se les debe dar información precisa, oportuna y suficiente sobre los alcances de los paquetes turísticos y sobre los reclamos posteriores a la finalización del producto o servicio (Ruta Turística).

Lo más importante es comprometerse a asegurar la satisfacción de los clientes en todo el proceso antes, durante y después, por lo que la atención personalizada de los

turistas es fundamental. Para esto es necesario que usted logre evaluar su producto a fin de encontrar los elementos que le permitan mejorar la calidad en el servicio y desarrollar nuevos proyectos relacionados con las actividades de la naturaleza.

Una forma útil de evaluar su producto o servicio es a través de una ficha. Esta ficha puede estar segmentada de la siguiente manera:

- 1 La primera parte está enfocada a la Evaluación Interna de su negocio
- 2 La segunda parte está enfocada a la Capacidad y Calidad del alojamiento

En el primer punto usted debe obtener una visión panorámica del estado en que está su negocio, para esto debe responder las siguientes preguntas:

I.- EVALUACIÓN INTERNA

ITEM I:

Desde cuando recibe turistas.....
(para aquellos emprendedores que aún no han recibido turistas, deben contestar las preguntas señaladas en el ITEM II)

- Estadía promedio.....
- ¿Cuántos al año? (estimación).....
- ¿En qué períodos?.....
- ¿De qué origen?.....
- Productos más solicitados.....
- Precios alojamientos comparados con la competencia.....
- Productos o servicio que entrega.....
- ¿Tiene registro de huéspedes?.....
- ¿Utiliza métodos de promoción? ¿Cuáles?.....
- ¿Se apoya en alguna estructura de promoción o comercialización? ¿Cuál?

.....
Al responder cada una de estas preguntas usted logrará la planificación y el control adecuado de su oferta turística lo cual le permite lograr un desarrollo acorde con las exigencias de los clientes, que demandan una mayor calidad en el servicio y variedad de los productos.

ITEM II :

- 1.- Enumere la razones por las que usted piensa que no ha recibido turistas:

1.
2.
3.
4.

2.- Formule las posibles soluciones o respuestas a los factores que han incidido en la ausencia de clientes:

1.
2.
3.

3.- Realice un listado de acción orientado a recibir clientes:

1.
2.
3.

II.- CAPACIDAD Y CALIDAD DEL ALOJAMIENTO

Características Generales

• **Lugar**

¿ La Accesibilidad al lugar es óptima ?.....

¿ Está señalado el lugar?.....

• **Casa, Cabaña, Camping**

Nº de dormitorios, superficie y capacidad (camas).....

• **Cuenta con buena:**

- 1 Luminosidad.....
- 2 Tipo de calefacción.....
- 3 Electricidad.....
- 4 Agua Potable.....

- 5 Agua caliente.....
- 6 Teléfono /fax /e-mail /acceso a Internet.....
- 7 Tipo de sanitarios(internos, exteriores).....

• **Aspectos generales internos de la Casa, Cabaña**

En qué situación están

- Muros, pisos, cielos.....
- Cocina, vajilla (platos, cubiertos) electrodomésticos.....
- Dormitorios, muebles, ropa de cama.....
- Comedor, sala de estar, chimenea.....

• Decoración y armonía general del conjunto.....

Servicio Exteriores de proximidad

- Abastecimientos y servicios de primera necesidad (indicar distancias).....
- Almacén.....
- Correo.....
 ¾ Teléfono Público.....
- Transportes públicos.....
- Primeros Auxilios.....

En esta segunda parte, el cuestionario le entrega información que le permite mejorar la infraestructura de su negocio, identificando los elementos necesarios para que usted formule la mejor estrategia para resolver los problemas.

No debemos olvidar que la gastronomía es una parte importantísima y un punto clave por el cual una persona puede optar por el turismo rural. Los productos frescos y de calidad, el buen hacer de los /las cocineros /as, incluso la forma de presentar los productos y servicios y degustarlos, atraen a una gran número de visitantes.

Por lo tanto, lo que usted debe ofrecer a su cliente es :

- El Contacto directo**
- Tranquilidad**
- Trato familiar**
- Precio adecuado**
- Buena calidad en las instalaciones y de la gastronomía**
- Seguridad**