

## II Congreso de Turismo Rural de Castilla - La Mancha

Antes de comenzar con las puntualizaciones finales del II Congreso de Turismo Rural de Castilla – La Mancha, FECAMTUR no quiere dejar de agradecer la asistencia y colaboración de todos aquellos congresistas con los que pudimos compartir 3 intensos días en Guadalajara cargados de información, coherencia y buenos momentos. Asimismo, a todos quienes que se quedaron en tierra por diversas razones, agradecer de igual manera su interés por el desarrollo de este evento. Por ello, les adjuntamos este dossier con todas las conclusiones para que de una manera más indirecta vivan lo que se aconteció por breve tiempo en la tierra de la miel.

Desde una perspectiva global, las principales reseñas que se pueden hacer en relación a todo lo expuesto en este segundo congreso son las siguientes;

- El Turismo Rural es un turismo muy consolidado. Ya no hablamos de un tipo de turismo que tuvo su auge en un momento determinado. Actualmente, el Turismo Rural es una realidad.
- La unión de todos es fundamental. Como ya venimos diciendo desde FECAMTUR, la colaboración de todos es la máxima que tenemos que seguir para que este sector siga creciendo a pesar de las dificultades que nos encontramos en el camino.
- Más que de un alto grado de profesionalidad, este sector requiere de personas cargadas de ilusión y de iniciativa.
- Diferenciación. Este sector requiere de propuestas que hagan de este mundo un referente único.
- Servicios. No definamos el Turismo Rural como un turismo arcaico y rudo en la que la accesibilidad a todo tipo de servicios esté limitada. El cliente, como mínimo, busca sentirse como en casa.
- La certificación de calidad (Q de Calidad). La Q como elemento diferenciador.
- Castilla - La Mancha cuenta con un patrimonio sin igual el cual debe de servir como trampolín para un óptimo desarrollo del turismo en nuestra región.

Una vez expuestas, estas conclusiones, pasaremos a analizar cada una de las ponencias de una manera más detallada.

### **Doménech Biosca “¿Está a salvo el Turismo Rural de la crisis mundial?”**

El magistral Doménech Biosca inauguró la primera sesión del II Congreso de Turismo Rural de Castilla La Mancha. El tema abordado, siempre con increíble didáctica y envidiable maestría, dio lugar a una apertura de congreso en la que nadie quedó impasible. El profesor Biosca, inició su ponencia haciendo referencia a una anécdota de Picasso, cuya máxima versa sobre **la importancia del saber vender** y a la que a lo largo de toda su comparecencia, hizo alusión. Según Doménech Biosca, el Mercado de Oferta se encuentra dentro de un marco más complejo de lo que en un principio puede parecer; en éste, todos podemos elegir, por lo tanto todos somos más exigentes.

En cuanto a sus puntos fundamentales sobre el **secreto del éxito**, enumeraremos los más singulares;

- **Crear para crear.** “ Si yo no me lo creo y no tengo imaginación, este negocio no tiene futuro”
- El primer secreto es **trabajar juntos**. Este punto lo remarca con esmero ya que si se cimienta esta base, el trabajo a realizar supondrá un esfuerzo mucho más liviano.
- **La gente se mueve para premiarse** con lo cual hay que dotar a nuestro negocio de servicios que nos ayuden a incrementar beneficios.
  - Paquete de distracciones.
  - Gestión de los detalles con calidad (personalización, atención...)
- **Acceso y señalización** cómoda y segura.
- **Páginas web** acordes a la demanda. Los clientes, además de las instalaciones de la propia casa, buscan servicios. En palabras de Biosca, “Quieren como mínimo, sentirse como en casa”. Descartemos la idea de turismo rural como algo rudo y arcaico; el turismo rural es una clase más de turismo y por ello tenemos que “mimarlo y cuidarlo” como a cada uno de los demás.
- **Amabilidad**. Concepto fundamental para un exitoso desarrollo de nuestra empresa. El trato con el cliente es la base del éxito o del fracaso.
- **Alto grado de exigencia**. Para ser competente, es necesario ser exigente.

Concretando una buena gestión es imprescindible para conseguir óptimos resultados. Recordemos las palabras de Biosca; **“la empresa no te paga el sueldo, los únicos que pagan los sueldos, son la ventas”**.

**Ana Isabel Parras “Turismo Rural y la Administración.: planteando el futuro.”**

Ana Isabel Parras, afirmó la existencia de un crecimiento global y continuado en todos los alojamientos de Castilla – La Mancha; la demanda de Turismo Rural se consolida y su oferta de alojamientos aumenta. A raíz de estas afirmaciones dio paso a la explicación del **Programa Enfoque Leader**.

**ENFOQUE LEADER** se trata de un método para movilizar y fomentar el desarrollo rural en núcleos rurales locales. Este proyecto puede desempeñar un importante papel fomentando respuestas innovadoras para los problemas rurales y, a la vez, se convierte en una especie de «laboratorio» para crear medios locales y probar nuevas formas de satisfacer las necesidades de los núcleos rurales.

La diferencia entre Leader y otras medidas políticas más tradicionales, es que Leader indica «cómo» hay que actuar y no «qué» hay que hacer. El enfoque Leader puede resumirse en siete características fundamentales la cuales es importante considerar como un único conjunto. Cada una de las características complementa e interactúa positivamente con las demás a través de todo el proceso de aplicación, con efectos duraderos en la dinámica de las zonas rurales y su capacidad para solventar sus propios problemas.

Las características son las siguientes;

- Estrategias de desarrollo local zonales.
- Asociaciones públicas y privadas locales: grupos de acción local.
- Elaboración y aplicación ascendente de estrategias.
- Actuaciones integradas y multisectoriales.
- Innovación.
- Cooperación
- Conexión en redes

Asimismo, Ana Isabel Parras, nos informó que para hacer posible toda esta política de actuación es necesario estar en contacto con los Grupos de Acción Local (GAL) ya que éstos son los encargados de llevar a cabo la mayoría de las propuestas. Para esta edición, contaremos con un total de 38.000.000 Euros.

### **Rafael Pintado “Cómo aumentar mi ocupación gracias a RuralGest”**

Rafael Pintado, gerente de Ruralgest, explicó conciso y explícitamente de qué se trata este sistema tan novedoso. Ruralgest es un sistema de centralización de reservas, es decir es el intermediario entre el cliente y el vendedor. Su función principal es facilitar el trabajo al empresario mediante un software que hará las veces de gestor. Planning, ocupación, facturación, control de gastos e incluso si se desea, se puede contratar el servicio de reserva on-line con lo que se facilita todavía más el trabajo. El sistema es de muy fácil utilización y los estudios realizados acerca de este programa han destacado que aquellos establecimientos que cuentan con Ruralgest, han incrementado sus reservas en algunos casos, hasta el 80%. Este sistema de reservas se repartió entre todos los congresistas con lo que todos ellos podrán comprobar gratuitamente la realidad de Ruralgest.

### **Doménech Biosca “Cómo integrar con éxito a los familiares”**

En ésta segunda ponencia hizo latente una vez más su increíble poder de palabra y sabiduría, hablándonos de los propios hijos como sujetos a perpetuar el negocio familiar. En un primer momento, nos marcó las pautas a seguir para culminar con éxito esta ardua tarea; la primera que hay que tener en cuenta es que lo que se busca no son profesionales, sino **emprendedores apasionados**. En un segundo lugar hay que tener en cuenta que se debe formar a los miembros de la familia para continuar con la empresa. *“Hay que formarlos para ser competitivos”*, en palabras de Biosca. Esta formación debe ser homogénea ya que si no se forman a todos el fin último nunca se llegará a alcanzar. El tercer punto que expone es referente al primer trabajo del hijo ya que éste nunca se debe realizar dentro del seno familiar. Debe saber y comprobar, en sus carnes, el verdadero mundo del trabajo. Como cuarto punto, se debe seleccionar coherentemente al heredero ya que no todos los hijos son iguales. Otro punto a tener en cuenta es que a pesar de que hablemos de una empresa familiar, los consejos de administración deben de existir y no se deben obviar por el mero hecho de estar dentro de un núcleo de extrema confianza. Y por último y como resumen a todo lo anteriormente expuesto, *“no hay que mezclar el corazón con las cosas de comer”* Doménech Biosca acabó su exposición remarcando esta máxima a la que debemos de atender todos minuciosamente.

### **Fernando Fraile “La Q de Calidad en el Turismo Rural”**

Fernando Fraile, nos hizo una breve conferencia sobre los beneficios de contar con una certificación de calidad en nuestro alojamiento rural. Para ello, nos señaló las principales características que nos ofrece:

- Prestigio.
- Elemento diferenciador.
- Fiabilidad.
- Rigurosidad
- Promoción

Finalizó argumentado que la certificación de calidad en el Turismo Rural tiene que ser una realidad en la que se busca incorporar dos nuevos criterios (Accesibilidad y Sostenibilidad Medioambiental) así como estableciendo las bases para conseguir una norma mundial / Norma ISO para poder competir como herramienta de gestión y la Q como elemento diferenciador.

### **José Ignacio Vega “El Patrimonio de Castilla La Mancha: Turismo de futuro para una realidad de carne y hueso”**

José Ignacio Vega nos introdujo en el mundo del Patrimonio de Castilla La Mancha remarcado a través de diapositivas que TODO es patrimonio. José Ignacio, a lo largo de su ponencia nos remarcó tres conceptos fundamentales para el entendimiento de lo que es el Turismo Rural. Estos tres conceptos son el Patrimonio, Turismo y Desarrollo. Hacer una buena mezcla de estos tres elementos es fundamental para conseguir un objetivo bien consolidado. El patrimonio debe ser el medio para incentivar el turismo pero siempre bajo la máxima a cumplir de un desarrollo sostenible.

**Manuel Valenzuela “Turismo, territorio y desarrollo sostenible. ¿Una opción con futuro para las zonas rurales?”**

Manuel Valenzuela, catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid, nos presentó el estudio sobre turismo, territorio y desarrollo sostenible llevado a cabo desde su departamento. Su equipo ha llegado a la conclusión de que los territorios que sufren algún tipo de desfavorecimiento rural, sólo tienen la salida del Turismo Rural.

Hemos navegado en su ponencia sobre indicadores básicos de desfavorecimiento rural a escala municipal y comarcal además de mapas que clarifican la densidad demográfica en la península. Según Valenzuela, cree en el potencial turístico de la región, debido a que las grandes vías de circulación que cruzan Castilla-La Mancha tienen como principal aliado Madrid. En otras palabras, la comunidad de Madrid es origen y destino de un flujo grande de población. Por ello, Castilla La Mancha debe aprovecharse de esta situación y sacar el máximo beneficio posible. El destino se convierte en un producto turístico gracias a la suma de factores estimulantes y socioeconómicos. Para ello, debe existir una cooperación entre las grandes instituciones porque, no olvidemos que los grandes fracasos siempre han venido de la mano de la falta de coordinación entre agentes.

El desarrollo rural se ha visto favorablemente beneficiado de las distintas subvenciones públicas de las administraciones y, marcando como protagonista las subvenciones procedentes del ámbito europeo. No obstante, no debemos olvidar las importantes actuaciones realizadas por parte de los Grupos de Acción Local. Estos agentes sociales han realzado la fuerza del turismo rural de toda la región.

Otras herramientas de interés son los famosos planes de dinamización turística mediante los cuales están haciendo de la región un marco excepcional abierto al turismo de toda clase. El Turismo Rural tiene que generar un negocio y lo que es más importante; se debe mantener este negocio.

Manuel Valenzuela concluye esta ponencia magistral, con una visión panorámica del turismo Rural, enlazando con la valoración sobre Patrimonio que, José Ignacio Vega realizó en la primera jornada del día.

**Juan Mendoza “Un análisis comparado de nuestro turismo rural y el del resto de los países europeos”**

Juan Mendoza, desde un primer momento afirmó que el motor de recuperación de la crisis es el turismo y para ello debemos incentivarlo desde todas las posiciones posibles. El turismo rural debe tener un peso fundamental y más, teniendo en cuenta que este tipo de turismo está alcanzado niveles muy altos de popularidad en toda Europa, aunque debemos coronar a Francia y Bélgica como maestros pioneros en este campo.

El Modelo de turismo Europeo tiene cada vez más en cuenta a este sector y más sabiendo que el 92% del territorio europeo es rural. Teniendo una proporción tan alta, se debe jugar con ventaja pero para ello hace falta iniciativas y capacidad de actuación. 150.000.000 Euros es la cantidad que repercute en las zonas rurales de toda Europa. Esta cantidad es la que mueven todos los establecimientos europeos. Se trata de una cifra muy alta teniendo en cuenta la situación de este sector, pero no debemos acomodarnos porque este mundo rural es muy sensible y débil.

Por último, debemos plasmar que, según Mendoza, el pilar fundamental del turismo lo sustentan a su vez tres elementos indispensables; asociación, unidad y cooperación.

**Mesa de experiencias. Francisco Parra y Luis Morán.**

- Turismo en otras Regiones. “ Turismo Verde”

D. Francisco Parra nos expuso de forma resumida el caso de Turismo Verde y lo hizo extensible a Aatural, ya que de ambas Asociaciones es Presidente. La base de trabajo en ambos casos fue la base de datos y experiencias registradas durante muchos años y este fue el punto de partida. Necesitaban un soporte informático y decidieron optar por Ruralgest. Crearon una central de reservas que se autoalimentaba con las reservas que otros propietarios no podían atender. Destaco que un mail no contestado de un cliente es la perdida de una futura reserva que la calidad sigue siendo un referente igual que la diferenciación.

- Cluster de Turismo de Extremadura.

D. Luis Morán, presidente de Fextur y del AEI Tur Extremadura, además de propietario de casa rural, nos contó el caso de la formación de la Agrupación Empresarial Innovadora de Turismo Rural de Extremadura, además del “Cluster de Turismo”. Nos explico brevemente las bases de su trabajo y el futuro al que van dirigido. Destacando que cualquier Iniciativa presentada por cualquier pequeño empresario sería tenida en cuenta y apoyada.