

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE GANDIA

GRADO EN TURISMO



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



**“Elaboración de una guía de calidad de
prestación del servicio para las casas
rurales”**

Trabajo Final de Grado

Autor/a:

Iván Atienza Moya

Tutor/a:

Carlos Gil Santiago

Gandia, 2018

Resumen:

La temática del trabajo de investigación que se va a realizar trata sobre la elaboración de una guía de calidad orientada hacia los alojamientos del turismo rural (casas rurales) mediante la explicación de las normas, sistemas de gestión y certificaciones de la calidad necesarios para otorgar una cierta categoría a las empresas.

La calidad en los servicios turísticos se ha convertido en uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de obtener la satisfacción de las expectativas de los clientes por parte de las compañías como uno de sus objetivos empresariales más significativos, apostando por los recursos humanos, la profesionalidad y la orientación al servicio de los usuarios.

Palabras clave:

Calidad, casas rurales, servicio.

Abstract:

The theme of the research work that is carry out, is the elaboration of quality guide oriented to rural accomodation (rural houses) through rules, management systems and quality certifications needed to grant a certain category to companies.

The quality in tourism services has become one of the most important aspects to take into account in order to obtain the satisfaction of the expectations of the clients by enterprises as one of their main business objectives, betting for the human resources, professionalism and orientation to the service of users.

The main aim of the project is based on increasing competitiveness in this type of accomodation given their limited consolidation as a tourism product, its difficulties in the outside marketing, cohesion and offer of the sector in the market.

Keywords:

Quality, rural houses, service.

Agradecimientos:

Agradecer a mis padres y mi familia por el apoyo constante hacia mi persona, su paciencia, esfuerzo económico y personal que me han permitido realizar los estudios en esta universidad, al personal docente de la universidad que me ha ayudado a nivel académico y personal, a mi tutor Carlos Gil Santiago por su paciencia, tiempo, ayuda y dedicación por la elaboración del presente trabajo y a mi profesor Bernat Roig Merino por su contribución para la realización del mismo.

Índice:

1. Introducción:	5
1.1. Objetivos:	6
1.2. Metodología:	6
1.3. Marco teórico:	7
2. La calidad en el sector turístico:.....	7
2.1. Concepto de calidad:	7
2.2. La calidad del servicio:	8
3. Del aseguramiento a la excelencia en las organizaciones turísticas:.....	10
3.1. Modelo de la Organización Internacional para la Estandarización (normas de la familia ISO 9000) aplicada a las organizaciones turísticas:	10
3.2. La Norma ISO 9001:.....	10
4. La autorregulación en el sector turístico español:	12
4.1. El ICTE y la “Q” de Calidad Turística:.....	12
5. Sistema de Calidad para las casas rurales:	13
5.1. El turismo rural y su auge:	14
5.2. Clasificación de las casas rurales:	16
5.3. Tipologías de casas rurales:.....	18
5.4. Requisitos generales:.....	19
5.5. Instalaciones:.....	19
5.6. Requisitos de las casas-apartamento rurales:	20
5.7. Requisitos de las casas-chozo rurales:.....	20
6. Clasificación por espigas según la ASETUR:.....	21
1 espiga:	22
2 espigas:.....	23
3 espigas:.....	25
4 espigas:.....	27
5 espigas:.....	29
7. Encuesta de satisfacción:.....	31
8. Auditoría de calidad para la clasificación de las casas rurales:.....	32
8.1. Auditoría de revisión:.....	33
8.2. Plan de difusión:.....	34
8.4. Financiación del proyecto:	35
9. Conclusiones:	37

Bibliografía	38
--------------------	----

-Índice de tablas:

Tabla 1 Diferencias entre producto y servicio turístico. Fuente. Elaboración propia.	9
Tabla 2 Check-list para la clasificación de las casas rurales. Fuente. Elaboración propia.....	17
Tabla 3 Estimación de datos para la financiación. Fuente. Elaboración propia.	35
Tabla 4 Estimación de otros datos para la financiación. Fuente. Elaboración propia.	35
Tabla 5 Estimación provisional de ingresos. Fuente. Elaboración propia.....	36
Tabla 6 Estimación provisional de gastos anuales. Fuente. Elaboración propia.....	36
Tabla 7 Estimación de los resultados previstos anuales. Fuente. Elaboración propia.....	36

-Índice de ilustraciones:

Ilustración 1 Marca "Q" de la Calidad Turística Española. Fuente. Google imágenes.	12
Ilustración 2 Mapa político de España por provincias según cobertura del equipo comercial por año. Fuente. Elaboración propia.....	34

1. Introducción:

Hoy en día el concepto de la calidad se ha convertido en una de las estrategias clave de las organizaciones turísticas para aumentar la competitividad en el mercado lo máximo posible.

Los turistas interactúan con las organizaciones turísticas directamente con la prestación de los servicios turísticos específicos (alojamiento, restauración, etc.), pero su percepción y su grado de satisfacción dependerá, en menor o mayor medida, del entorno y contexto por el cual se prestan dichos servicios, tanto en sus características físicas como en sus características humanas y organizativas o funcionales.

Por tanto, es imprescindible que la calidad esté siempre presente en las organizaciones tanto públicas como privadas para incrementar su competitividad y éxito y se centren en atender las necesidades y expectativas de los consumidores y ofrecerles el mejor servicio.

1.1. Objetivos:

El objetivo general que se persigue con la elaboración del presente proyecto es el diseño de una guía de prestación del servicio de calidad para las casas rurales para que las empresas de alojamiento rural aspiren a alcanzar unos estándares mínimos de calidad que les permitan mejorar sus estrategias competitivas en el mercado turístico.

A su vez, se han propuesto una serie de objetivos específicos, que son los siguientes:

- Definir unos parámetros de calidad para las casas rurales.
- Analizar las diferentes estrategias para la implantación de la calidad y del servicio más utilizadas en las empresas de alojamiento (casas rurales)
- Ejemplificar los requisitos de la calidad principalmente usadas en el ámbito rural.
- Crear un plan de difusión para la transmisión de los estándares de calidad para las empresas.

1.2. Metodología:

La metodología empleada para la realización del presente trabajo de investigación se ha basado, fundamentalmente, en una metodología de carácter cualitativa.

Para ello, se ha realizado una consulta de información a través de páginas web de organismos e instituciones reconocidos, los apuntes de la asignatura de Gestión de la Calidad por parte del profesor Bernat Roig Merino de la UPV y un libro relacionado con la temática de la calidad.

La búsqueda de información a través de las asociaciones AENOR y ASETUR han sido claves para elaborar los requisitos y clasificación de las casas rurales, dado que dichas entidades están completamente ligadas a la temática que se ha estudiado en este proyecto.

Por un lado, AENOR pertenece a una entidad líder española que tiene como objetivo mejorar y contribuir la calidad y competitividad de las empresas, productos y servicios, proteger el medio ambiente y el bienestar de la sociedad mediante la certificación consiguiendo, de esta forma, a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

Y, por otro lado, ASETUR, es una entidad sin ánimo de lucro integrada por entidades colectivas de turismo rural de ámbito regional o local que persigue el objetivo de fomentar y desarrollar el turismo rural en cada uno de sus ámbitos tanto en el apoyo a la creación de oferta de alojamiento rural, como también de actividades complementarias.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

1.3. Marco teórico:

En este apartado se procede a la contextualización de conceptos clave, así como los distintos organismos e instituciones relacionados con la calidad del sector turístico, a nivel general, y, posteriormente, se recurre a la explicación de los requisitos y clasificaciones para su aplicación de forma específica a las casas rurales.

2. La calidad en el sector turístico:

2.1. Concepto de calidad:

Antes de empezar, vamos a realizar una pregunta inicial para comprobar si las ideas preconcebidas que tenemos sobre la calidad coinciden con el planteamiento del trabajo: ¿Qué nos sugiere el concepto de calidad en las organizaciones turísticas?

Es cierto que es una pregunta difícil de responder, ya que resulta bastante complejo intentar abarcar algo tan amplio como son las empresas turísticas, pero vamos a intentar explicarlo para que quede lo más claro posible.

El término de calidad se emplea en numerosas ocasiones en las empresas y suele relacionarse con un servicio excelente, con la imagen de marca que se proyecta, la publicidad que se promociona, etc., de aquí la conveniencia de aclarar su significado.

La calidad es una de las decisiones clave en la determinación y fijación de objetivos estratégicos de cualquier organización que desee permanecer en el mercado competitivo lo máximo posible.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la calidad es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”.¹

¹ Innovtur. La calidad turística. El papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad. <https://www.innovtur.com/calidad-turistica-el-papel-de-los-sistemas-de-acreditacion-y-certificados-de-calidad/> (consulta el 5 de noviembre de 2018)

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

Según los apuntes de Gestión de la Calidad del profesor Bernat Roig y la norma UNE 66901 la calidad se define como “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”.

La norma ISO 9004-2 la define como “el conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen”.

2.2. La calidad del servicio:

Muchas veces hemos escuchado que cada persona es un mundo: gustos, aficiones, necesidades, percepciones, opiniones y todas ellas son diferentes entre sí, lo que resulta en una diversidad variada y enriquecedora, pero, a su vez, complica la definición de un producto turístico que oferta la organización turística, ya que se diseña con unos atributos y unas características orientadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (González, Menorca Carlos et al. 2014).

Una empresa turística orienta sus actividades hacia el servicio de sus grupos de interés (stakeholders) y de ahí que antes de explicar la calidad del servicio, lo primero que debemos hacer es entender el significado del término servicio.

Según dice Grönros (2001) un servicio es “una actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que normalmente, pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre los clientes y el personal de las organizaciones”.

La clave del éxito en los servicios turísticos reside en la fidelización de los clientes y, para que esto suceda, es necesario que estén satisfechos y, a su vez, el valor que se perciba del servicio prestado sea elevado, pero esto depende de las necesidades y expectativas que tengan los clientes previamente antes de la prestación del servicio, dado que todo esto es subjetivo, puesto que cada cliente tiene unas necesidades y expectativas diferentes.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

En la siguiente tabla, se puede observar las características diferentes entre el producto y servicio turístico:

Producto	Servicio
Generalmente son tangibles	Generalmente son intangibles
Se transmite la propiedad de la compra	No existe transmisión de la propiedad
Puede volver a venderse	No puede volver a venderse
Puede enseñarse y probarse antes de la compra	No existe antes de la compra y por ello no puede enseñarse ni probarse
Puede ser almacenado	No puede ser almacenado
Es producido con anterioridad a su consumo	Se consume al mismo tiempo que se produce
La producción y el consumo no suelen coincidir en el mismo lugar	La producción y el consumo suelen producirse en el mismo lugar
Puede ser transportado	No puede ser transportado
Relación indirecta entre productor y consumidor	Relación directa entre productor y consumidor

Tabla 1 Diferencias entre producto y servicio turístico. Fuente. Elaboración propia.

Para una mayor comprensión de las características de los servicios turísticos, a continuación, se expone la explicación de éstos:

- **Intangibilidad:** el servicio es esencialmente inmaterial y, por ello, no existe una clara transferencia de posesión y propiedad y, debido a ello, muchas organizaciones turísticas promueven la estandarización en el proceso del servicio para que permitan a los clientes reconocer siempre ciertas características.
- **Inseparabilidad:** la producción y el consumo de los servicios se realizan de forma simultánea, lo que imposibilita su almacenamiento y, con ello, poder gestionar un nivel de unidades que facilitase, si hubiera cambios, la satisfacción de la demanda sin modificar la capacidad.
- **Heterogeneidad:** la intervención de los clientes dota de subjetividad a la prestación de los servicios y, por tanto, se produce una gran diversidad, aunque los servicios estén estandarizados, siempre estarán sujetos a cierta variedad debido a la diversidad del comportamiento humano.
- **Caducidad:** la extinción del servicio se produce en el mismo acto de finalización de su prestación, por tanto, no existe fecha límite para su consumo, vence al ser percibido.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

3. Del aseguramiento a la excelencia en las organizaciones turísticas:

3.1. Modelo de la Organización Internacional para la Estandarización (normas de la familia ISO 9000) aplicada a las organizaciones turísticas:

Las normas ISO 9000 se plantearon con el objetivo de predecir la calidad de los bienes y servicios que se ofrecían para responder a las necesidades de los usuarios.²

Este conjunto de normas constituye, por tanto, unos estándares internacionales para el diseño e implantación de los sistemas de calidad y, por ello, cuando se busca un reconocimiento externo de este sistema, se ha de respetar el contenido de la norma aplicable donde se determinan los procesos a normalizar, es decir, los procedimientos que se han de elaborar con objeto de asegurar la capacidad de la organización para suministrar un servicio conforme a los requisitos específicos con el fin de conseguir y mantener la calidad de los servicios de acuerdo a los requisitos especificados por los usuarios o la propia organización.

La ISO (International Organization for Standardization) es el organismo internacional que elabora los estándares que llevan su nombre y entre ellos se encuentran las normas de la familia ISO 9000.

3.2. La Norma ISO 9001:

Según los apuntes de Gestión de la Calidad del profesor Bernat Roig un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de normas y estándares internacionales que interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos de los clientes a través de una manera ordenada y sistemática.

Dicha norma proporciona las infraestructuras, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento para dirigirlos hacia la eficiencia, servicio a los usuarios y excelencia en sus productos.

Por un lado, los usuarios juegan un papel clave en el proceso de determinación de las entradas al sistema (también denominadas entradas de partida o inputs), siendo éstas los requisitos (o necesidades) y expectativas o clientes.

² Roig, Bernat. Gestión de la Calidad. UPV. 10 de Octubre de 2015.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

Por otro lado, a través de los procesos desarrollados en el interior de la organización (diseño, compras, elaboración y puesta en marcha del servicio, etc.), se generan las salidas (outputs), destinadas de nuevo a los usuarios para conseguir su satisfacción y, para ello, dichas salidas deben ser medidas y analizadas, con el fin de introducir nuevas mejoras antes de reiniciar el recorrido del bucle mencionado anteriormente.

Según los apuntes de Gestión de la Calidad del profesor Bernat Roig el proceso de mejora continua queda reflejado en la norma y aparece representado en la organización turística a través del famoso modelo del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) ideado por Stewart, aunque fue William Edwards Deming quien lo dio a conocer en 1950.

En cuanto a las salidas del sistema de calidad, se especifica que la organización determinará y establecerá los procedimientos para la medición y seguimiento de la satisfacción de los usuarios y para mejorar dicho sistema, se empleará la satisfacción de éstos como primera medida de las salidas (u outputs) del sistema y, por ello, los evaluadores del mismo son los clientes.

A continuación, se procede a ver con más detalles cada uno de los documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) (González, Menorca Carlos et al, 2014):

- **Manual de calidad:** es un documento que, de manera sintética, recoge el contenido del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) específico de la organización. Es una declaración de intenciones, en la cual se exponen los objetivos de calidad que la organización asume, se establecen las responsabilidades y se determinan los encargados de asumirlas y sirve como una guía o índice y, por tanto, debe ser conocido por todo el personal de la organización.
- **Manual de procesos y procedimientos:** es un documento donde se muestra el resultado del proceso del análisis de las actividades que realiza la organización, tratando de delimitar lo que hace y cómo se relacionan los diferentes procesos entre sí.
- **Instrucciones de trabajo:** son unos documentos referidos a la parte operativa del sistema que describen: detalles específicos de las actividades y prácticas, cómo se harán o lograrán las cosas, quién, qué, por qué, cuándo y dónde y las responsabilidades que indican cómo se debe hacer.
- **Registros:** son unos documentos que presentan los resultados obtenidos de las actividades desempeñadas.
- **Manual de calidad, procesos y procedimientos:** son unos documentos vivos, es decir, van evolucionando con el paso del tiempo mientras se consolida la cultura de la calidad de la organización turística.

4. La autorregulación en el sector turístico español:

4.1. El ICTE y la “Q” de Calidad Turística:

En los años noventa, España se encontró con una situación económica caracterizada por el incremento en la competencia de otros destinos turísticos. Ante esta nueva amenaza, en el entorno competitivo, nuestro país se enfrentó a la decisión de diferenciarse en vez de mantener una política económica basada en precios bajos. (González, Menorca Carlos, 2014. La calidad en las organizaciones turísticas).

El sector turístico español decidió realizar un cambio estratégico centrado en la diferenciación por la calidad y desde 1996 y con el apoyo de la Administración del Estado se desarrolla el proyecto llamado Sistema de Calidad Turística Española (SCTE).

Este sistema surge de la iniciativa del sector empresarial contando con el apoyo de la Administración del Estado y el SCTE realiza una serie de actuaciones para consolidar esta estrategia de diferenciación basada en la calidad.

En abril del año 2000 se creó el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) que contó con el apoyo de la Secretaría General de Turismo Española.

La misión de esta institución es la certificación de los sistemas de calidad específicamente diseñados para las empresas turísticas, siendo sus objetivos generales: garantizar la coherencia técnica de todos los sistemas de calidad que se desarrollen y los niveles de calidad de los productos y servicios turísticos de las empresas con el objetivo de alcanzar los niveles requeridos en las normas de la marca de Calidad Turística Española, también conocida como la marca “Q” que se puede ver en la siguiente imagen:



Ilustración 1 Marca "Q" de la Calidad Turística Española. Fuente. Google imágenes.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

Algunas normas del ICTE son normas pertenecientes a la UNE reconocidas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) publicadas en el Boletín Oficial del Estado (BOE), con el consiguiente visto bueno de la administración española. Dichas normas de calidad del servicio del ICTE son de carácter voluntario y de obligado cumplimiento para todas aquellas entidades que quieran obtener la certificación y el sello de “Q” de Calidad Turística.

Por último, según el ICTE, la certificación es el reconocimiento del sello o marca otorgado a un establecimiento que es emitida por el órgano correspondiente o ente gestor, avalando que el sistema de calidad de un determinado establecimiento cumple con los requisitos de las normas de servicio sobre la base de un informe realizado por una entidad auditora acreditada e independiente y las entidades de certificación son las organizaciones o instituciones que certifican la conformidad respecto a una norma.

5. Sistema de Calidad para las casas rurales:

En este apartado del trabajo se expondrán, a continuación, la definición y auge del turismo rural, la importancia de los alojamientos rurales (casas rurales) y los requisitos de obligado cumplimiento de las mismas según la categoría a la que pertenezcan (espigas) para poder optar a la certificación de la calidad de las mismas mediante un sistema de clasificación de las mismas.

5.1. El turismo rural y su auge:

El turismo rural tiene como adjetivo la palabra rural, que está vinculado a lo propio o referente al campo y el ámbito rural resulta opuesto al ámbito urbano e incluye la tierra laborable, los cultivos y sembrados.³

Se conoce como turismo rural, por tanto, a la actividad turística y típica que tiene lugar en un entorno rural, ya sea en pequeños poblados (menores de 2000 habitantes) o en las zonas próximas a las ciudades, pero alejadas de su centro urbano.

El turismo rural nació plenamente identificado con el término. Los alojamientos eran normalmente habitaciones en casas de campo o masías, donde la actividad principal de los propietarios era la agricultura o la ganadería y, de ese modo, los habitantes de los grandes núcleos urbanos vivían la auténtica vida rural y los terratenientes generaban unos ingresos extra diferentes a sus actividades habituales. Dichos alojamientos se caracterizaban por su sencillez, precios económicos y por el trato directo con los propietarios.

La evolución de esta tipología de turismo ha sido imparable y, a ello, contribuyeron en gran medida los felices años de finales del siglo XX y principios del siglo XXI y el resultado fue una proliferación espectacular de todo tipo de alojamientos etiquetados como rurales, aunque en muchos casos eran verdaderos hoteles de lujo.

Disponemos de multitud de alojamientos rurales donde elegir, desde los clásicos de los inicios, pasando por apartamentos rurales, casas rurales con encanto, alquiler de casas íntegras, habitaciones al estilo alojamiento y desayuno, casas rurales temáticas, centros turísticos compuestos por varios alojamientos rurales, especialmente para los niños, hasta casas u hoteles rurales con todo tipo de lujos “poco rurales” como spa, jacuzzi o televisión con pantalla plana al alcance de todos y para satisfacer a todo tipo de consumidor.

Este tipo de alojamientos tienen mucha aceptación para la organización de celebraciones especiales desde cumpleaños, bodas, fiestas, con el motivo principal de la comodidad.

Semejante alud de ofertas del turismo rural ha provocado que hayan surgido numerosos buscadores regionales o comarcales a nivel nacional como es el caso de Clubrural, una página web ideal para elegir el alojamiento ideal basándose en el material fotográfico que publican bajo un denominador común: la calidad.

³ Definición de turismo rural. <https://definicion.de/turismo-rural/> (consulta el 1 de Mayo de 2018)

El auge del turismo rural tuvo lugar hace unos años. Este curioso fenómeno es uno de los acontecimientos y novedades más importantes del sector en España y es que la posibilidad para muchos turistas de escaparse a una casa rural o masía y en general a precios muy asequibles significó una revolución en los hábitos de muchas personas.⁴

Una tipología de turismo que ha estado experimentando un importante crecimiento en los últimos años debido a varias causas. Una de ellas es, sin lugar a dudas, la necesidad de todo ciudadano de alejarse de una gran urbe donde el ritmo de vida es frenético y estresante cuando puede disfrutar de unas merecidas vacaciones como es la necesidad de estar en paz, relajado y descansado alejado del tráfico, la contaminación y la rutina.

Otra de las causas más relevantes que han hecho incrementar el turismo rural ha sido la crisis económica que está afectando a nivel mundial. De hecho, este tipo de turismo dispone de precios elevados como los pueden tener los otros tipos de turismo y, en concreto, permitirse el lujo de disfrutar en familia de unos días de descanso invirtiendo poco dinero.

Suele estar dirigido y atendido por los mismos propietarios de los campos o estancias. Dichos propietarios, por lo general, muestran a los visitantes las diferentes actividades agrícolas que son típicas de la vida rural.

Es habitual que el turismo rural propicie el acercamiento entre los habitantes de las ciudades y las comunidades campesinas, mientras que los turistas disfrutan del ambiente natural y aprenden sobre las labores del campo, las comunidades receptoras se benefician de los ingresos obtenidos de la realización de las actividades turísticas.

⁴ Vacaciones por Europa. <https://www.vacacionesporeuropa.com/vacaciones-turismo-rural.html> (consulta el 1 de Mayo de 2018)

5.2. Clasificación de las casas rurales:

En este apartado se procede a exponer un conjunto de clasificaciones de las casas rurales atendiendo a distintos criterios: tipologías, requisitos, instalaciones y espigas.

El objetivo de esta serie de clasificaciones es informar a los clientes de las prestaciones, instalaciones, equipamientos y servicios que cuentan con unos estándares mínimos de calidad según el establecimiento en el que se alojen.

Para poder elaborar una clasificación de una casa rural, se procede a realizar un check-list para comprobar que dicho alojamiento cumple con los requisitos indicados en él para asignarle un número determinado de espigas como categoría de calidad y es el siguiente:

Características de la casa rural	Sí	No
Calidad de las instalaciones		
Decoración y mobiliario		
Limpieza de las instalaciones y equipamientos		
Limpieza de las habitaciones		
Acceso		
Ubicación		
Distribución		
Comodidad de las habitaciones		
Equipamientos		
Atención del personal		

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

Aislamiento acústico		
Aislamiento térmico		
Número de camas por habitación		
Equipamientos de la cocina		
Equipamientos de los comedores		
Cuidado del entorno		

Tabla 2 Check-list para la clasificación de las casas rurales. Fuente. Elaboración propia.

5.3. Tipologías de casas rurales:

Uno de los criterios de clasificación de las casas rurales es según su tipología, siendo las siguientes:⁵

- Casa-apartamento rural: son aquellas casas rurales que se ubican en el campo o en núcleos de población que cuentan con una estructura de bloques y ofertan profesional y habitualmente, mediante una contraprestación económica, un servicio de alojamiento turístico y cuentan con unas instalaciones adecuadas para la preparación, conservación y consumo de alimentos dentro de cada unidad de alojamiento.
- Casa-chozo: son aquellos establecimientos cuyo diseño se asemeja a las construcciones de las chozas tradicionales y constituyen un conjunto de unidades de alojamiento que son ofertadas mediante contraprestación económica como alojamientos, con o sin manutención.
- Casa rural-masia, casa rural-alqueria o casa rural-riurau: son aquellos alojamientos que cuentan con edificios aislados de más de cincuenta años de antigüedad debidamente datados y catalogados y que, rehabilitados o no, respondan a la arquitectura tradicional de la zona donde se ubican para obtener la denominación de masía, alquería o riurau.
- Casa rural-casa de pueblo: son un conjunto de casas rurales en las cuales el servicio de alojamiento se presta en edificios que consisten en una única vivienda situadas en el casco urbano y se conserven o se hayan rehabilitado conforme a la arquitectura y los materiales tradicionales de la zona donde se encuentren ubicadas, sea cual sea el número de plantas o alturas con el fin de conseguir la denominación de casa de pueblo.

⁵ Instituto Nacional de la Administración Pública. Ministerio de Hacienda y Función Pública. Gobierno de España. Sistema de clasificación de los alojamientos de turismo rural. <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1139726> (consulta el 10 de Abril de 2018)

5.4. Requisitos generales:

El siguiente criterio de clasificación de las casas rurales es según sus requisitos generales aplicables a todas ellas.⁶

Para poder desarrollar las actividades de alojamiento turístico de interior, los establecimientos deberán disponer como mínimo de:

- Abastecimiento de agua y suministro de energía garantizados.
- Suministro de agua apta para el consumo.
- Sistemas autorizados de eliminación de residuos sólidos y aguas residuales.
- Disponibilidad de comunicación telefónica.
- Equipos sanitarios de primeros auxilios.
- Medidas de protección, prevención y extinción de incendios, conforme a la normativa vigente.
- Información sobre servicios de farmacia, entidades financieras, recursos turísticos en la zona donde se encuentren ubicados.
- Calefacción en las habitaciones, cuartos de baño y zonas de uso común.

5.5. Instalaciones:

Para poder optar a la correspondiente clasificación como alojamientos turísticos rurales, deberán estar dotadas, como mínimo de las siguientes instalaciones:

- ✚ Agua caliente en las cocinas y cuartos de baño.
- ✚ Puntos y tomas de luz en las habitaciones y zonas de uso común.
- ✚ Un cuarto de baño completo, con bañera o ducha, para cada seis plazas, incluidos los usuarios de la vivienda, dos cuartos de baño de hasta doce plazas y tres cuando exceda dichas plazas.
- ✚ Habitaciones con una capacidad máxima de dieciséis plazas, incluidas las camas supletorias y el número de plazas máximo por habitación será de cuatro.

⁶ Casa rural. Legislación y Tipologías en materia de Turismo Rural-Comunidades Autónomas de España http://www.casarural.es/valencia/legislacion_turismo.aspx (consulta el 10 de Abril de 2018)

5.6. Requisitos de las casas-apartamento rurales:

Los requisitos de las casas-apartamento rurales se clasifican en dos aspectos: espacio-distribución y equipamientos.

Según su espacio y distribución los requisitos son los siguientes:

- ❖ Estarán integradas como mínimo por un salón-comedor, un dormitorio, un cuarto de baño y una cocina.
- ❖ Contarán con una capacidad máxima para dos personas, compuestas por una única estancia: salón-comedor-dormitorio, una cocina (integrada o no en esta dependencia) y un cuarto de baño con una superficie mínima del estudio de veinte metros cuadrados.

Según su equipamiento los requisitos son los siguientes:

- ❖ Muebles, vajilla, cubertería, cristalería, ropa de cama y enseres adecuados, en calidad y cantidad a la categoría y capacidad del alojamiento.
- ❖ Cocina equipada con armarios para víveres y utensilios de cocina.
- ❖ Salón-comedor dotado de mobiliario idóneo y suficiente para el uso al que se destina.
- ❖ Inventario de existencias de cocina, mobiliario y complementos de la unidad del alojamiento a disposición de los clientes.

5.7. Requisitos de las casas-chozo rurales:

Los requisitos de las casas-chozo rurales se clasifican solamente en función de sus elementos arquitectónicos y distribución y son los siguientes:

- Deberán construirse con materiales tradicionales como pueden ser las paredes de piedra o materiales vegetales y techumbres de piedra, teja o cubierta vegetal.
- Deberán contar con una altura mínima de dos metros y vanos abiertos en la pared a modo de ventanas.
- Deberán disponer, como mínimo, con un salón comedor, una zona destinada a un dormitorio y un cuarto de baño y la superficie mínima del salón comedor será de dieciocho metros cuadrados.

6. Clasificación por espigas según la ASETUR:

Antes de comenzar con la clasificación, podemos plantear una serie de preguntas: ¿Se puede saber dónde se encuentran las casas rurales de ensueño? ¿Se sabe qué calidad ofrecen sus instalaciones?

Para contestar a estas preguntas, ASETUR planteó una clasificación por espigas, que son el termómetro que permite medir el nivel de confort de los equipamientos e instalaciones de las casas rurales, para dotarlas de unos estándares mínimos de calidad con la finalidad de distinguir unas de otras y para informar a los clientes de las prestaciones, instalaciones, equipamientos y servicios que disponen las casas rurales.⁷

Para poder asignar un número de espigas a cada alojamiento rural según le corresponda, se debe realizar una revisión previa y, posteriormente, una serie de revisiones periódicas cada dos años para comprobar si cada alojamiento mantiene ese nivel de calidad otorgado por las espigas concedidas desde el inicio o, si por el contrario, hay que reducirlas, dado que la clasificación que se les concede a las casas rurales no son indefinidas.

⁷ Asociación Española de Turismo Rural (ASETUR). Proyecto de clasificación de ASETUR.

<http://www.ecoturismorural.com/index.php?accion=clasificaciones&actopc=3> (consulta el 15 de Noviembre de 2018).

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

Por tanto, según la ASETUR las casas rurales se clasifican en cinco espigas:

1 espiga:

-Entorno/Situación:

Estado del edificio correcto.

Independencia del alojamiento que puede ser limitado (entrada común en el mismo inmueble)

Espacio privado exterior limitado o compartido.

Entorno (vistas) sin particularidades.

-Estructura/Acondicionamiento:

Cocina (solo para alojamientos de alquiler completo).

Estructura simple con frigoríficos, fogones y planos de trabajo suficientes.

Menaje suficiente para las plazas ofertadas.

-Salas de estar, salones y comedores:

Superficies de zonas comunes limitada.

Zonas de comedor y descanso simples.

-Habitaciones:

El número de habitaciones en relación a la capacidad de las casas puede ser limitado y pueden existir habitaciones triples o cuádruples.

Mobiliario y distribución simple y funcional: camas, armarios y mesillas de noche.

Colchones y somieres en buen estado.

Menaje obligatorio: sábanas, mantas, colchas, almohadas y protectores.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Sanitarios:

Baños comunes para más de dos personas con un equipamiento funcional: lavabos, inodoros, duchas y bañeras.

-Decoración:

Estado, calidad y armonía de los revestimientos de suelos, paredes y techos correcto.

Aislamientos acústico y técnico adecuados.

La independencia de las estancias puede ser limitada.

Mobiliario y decoración simple en buen estado.

-Trato con los clientes y servicios:

Exposición de folletos con informaciones locales prácticas y turísticas.

Documentación del alojamiento a disposición de los clientes: hojas de reclamaciones y listado de precios.

2 espigas:

-Entorno/Situación:

Estado del edificio y aspecto arquitectónico cuidado.

La independencia del alojamiento puede ser limitada.

Espacio privado exterior limitado o compartido.

Entorno agradable sin particularidades.

-Estructura/Acondicionamiento:

Cocina funcional (solo para alojamientos de alquiler completo) con frigorífico, fogones, horno, microondas y planos de trabajo suficientes.

Menaje suficiente para las plazas ofertadas.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Salas de estar, salones y comedores:

Superficie de zonas comunes limitada.

Zonas de comedor y descanso funcionales.

-Habitaciones:

El número de habitaciones en relación a la capacidad del alojamiento puede ser limitado y pueden existir habitaciones triples o cuádruples.

Mobiliario y distribución simple y funcional: camas, armarios y mesilla de noche.

Existencia de colchones y somieres en buen estado.

Menaje obligatorio: sábanas, mantas, colchas, almohadas y protectores.

-Sanitarios:

Baño o baños comunes para más de dos personas con un equipamiento funcional: lavabo, inodoro y ducha o bañera.

-Decoración:

Revestimiento de suelos, paredes y techos correcto.

Aislamientos acústico y térmico adecuados.

La independencia de las estancias del alojamiento, así como la accesibilidad a las mismas puede ser limitada.

Decoración y mobiliario funcional en buen estado.

-Equipamiento suplementario:

Alojamientos de alquiler completo: lavadora y plancha.

-Trato con los clientes y servicios:

Exposición de folletos con información local turística.

Hojas de reclamaciones y listado de precios del alojamiento a disposición de los usuarios.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

3 espigas:

-Entorno/Situación:

Edificio restaurado de arquitectura anterior a 1950 o contemporáneo de calidad integrado en el entorno.

Alojamiento independiente, pudiendo ser medianero con otros edificios, pero con entrada totalmente independiente y exclusiva para clientes.

Espacio exterior privado cuidado.

Calidad estética exterior cuidada: floración del terreno, macetas en balcones y terrazas, inmediaciones cuidadas.

Orientación favorable: estancias de la casa soleadas.

Entorno con vistas agradables y cuidadas.

-Estructura/Acondicionamiento:

Cocina bien acondicionada, con planos de trabajo suficientes y armarios de obra (solo para alojamientos de alquiler completo).

bien acondicionada, con planos de trabajo suficientes y armarios de obra.

Menaje de cocina obligatorio de buena calidad y el doble de cantidad como mínimo en relación a la capacidad de la casa.

Nivel de calidad y cantidad de electrodomésticos satisfactorio: frigorífico, vitro cerámica, horno, microondas y lavavajillas.

-Salas de estar, salones y comedores:

Superficie habitable mínima de tres o cinco metros cuadrados por persona.

Zonas de comedor y descanso funcionales y cómodas con respecto a la capacidad de la casa.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Habitaciones:

El número de habitaciones en relación a la capacidad de la casa puede ser limitado, pudiendo existir alguna habitación triple.

Armonía de conjunto en el mobiliario y su distribución: camas, armarios y una mesilla de noche por plaza.

Colchones y somieres de buena calidad.

Menaje obligatorio: sábanas, mantas, colchas, almohadas y protectores.

-Sanitarios:

Baños comunes para más de dos personas (un baño por habitación en casas de alquiler completo) con un equipamiento funcional y en perfecto estado de conservación: lavabo, inodoro, ducha o bañera.

-Decoración:

Revestimientos de suelos, paredes y techos de buena calidad, en buen estado y armonía.

Aislamientos técnico y acústico notables.

Estancias independientes.

Mobiliario funcional en buen estado.

-Equipamiento suplementario:

Alojamientos de alquiler completo: barbacoa, lavadora, tabla de planchar, TV, equipo de música/DVD y alojamiento por habitaciones: salón con TV y juegos.

-Trato con los clientes y servicios:

Muestra de folletos con informaciones locales y prácticas turísticas.

Documentación del alojamiento a disposición de los clientes: hojas de reclamaciones y listado de precios.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

4 espigas:

-Entorno/Situación:

Estado del edificio excelente y aspecto arquitectónico externo de carácter regional o tradicional, anterior a 1950 restaurado, o contemporáneo de carácter singular.

Alojamiento totalmente independiente.

Espacio exterior privado cuidado.

Calidad estética exterior cuidada: floración del terreno, macetas en balcones y terrazas e inmediaciones cuidadas.

Orientación favorable: estancias de la casa soleadas con vistas panorámicas de naturaleza o entornos urbanos singulares significativos.

-Estructura/Acondicionamiento:

Cocina bien acondicionada, con planos de trabajo y armarios de obra suficientes (solo para alojamientos de alquiler completo).

Menaje de cocina de buena calidad y diseño y el doble de cantidad como mínimo en relación a la capacidad de la casa.

Nivel de calidad y cantidad de electrodomésticos destacable: frigorífico, vitro cerámica, horno, microondas, lavavajillas, cafetera eléctrica, batidora, tostadora y exprimidor eléctrico.

-Salas de estar, salones y comedores:

Superficie habitable mínima de cuatro metros cuadrados por persona.

Zonas de comedor y descanso de gran calidad y comodidad.

Iluminación de ambiente suplementaria en zonas comunes.

Chimenea o estufa de leña en uso.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Habitaciones:

Habitaciones individuales o dobles.

Iluminación de ambiente suplementaria.

Mobiliario y distribución de gran calidad: camas, armarios, una mesilla de noche por plaza y mobiliario auxiliar (sillas, portamaletas, galán de noche).

Colchones y somieres de alta gama.

Menaje obligatorio: sábanas, mantas, colchas, edredones, almohadas y protectores, elementos decorativos extra: cojines, cuadrantes y cubre canapés de tejidos naturales.

-Sanitarios:

Un baño privado por habitación.

Nivel de equipamiento suplementario excelente: secador de pelo, amenities, espejo de aumento, calienta toallas.

-Decoración:

Revestimiento de suelos, paredes y techos excelente.

Aislamientos acústico y térmico excelentes.

Estancias independientes.

Mobiliario de gran confort y decoración de gran calidad.

-Equipamiento suplementario:

Aparcamiento privado al aire libre o cerrado.

Alojamientos de alquiler completo: muebles de jardín, barbacoa, lavadora, tabla de planchar, TV, equipo de música/DVD, biblioteca y juegos de mesa.

Alojamientos por habitaciones: salón con TV con juegos, libros, muebles de jardín.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Trato con los clientes y servicios:

Presencia del propietario o encargado durante la acogida y despedida de los huéspedes disponible durante las veinticuatro horas.

Oferta de productos del establecimiento.

Dominio de algún idioma extranjero.

Folletos con informaciones de la zona.

Documentación a disposición de los clientes como las hojas de reclamaciones y listado de precios.

Accesibilidad y adaptabilidad para personas con discapacidades.

5 espigas:

-Entorno/Situación:

Edificio de arquitectura de carácter regional y tradicional de valor histórico contrastado o de arquitectura contemporánea singular adaptada al entorno.

Alojamiento totalmente independiente.

Espacio exterior privado cuidado y extenso.

Calidad estética exterior cuidada: floración del terreno, macetas en balcones y terrazas e inmediaciones cuidadas.

Orientación favorable: estancias soleadas de la casa.

Entorno con vistas panorámicas excepcionales.

Ausencia total de molestias.

-Estructura/Acondicionamiento:

Cocina muy bien acondicionada, con planos de trabajo extensos y armarios de obra (solo alojamientos de alquiler completo)

Menaje de cocina (vajilla, cristalería, batería, etc.) de diseño y con el doble de cantidad como mínimo en relación a la capacidad de la casa.

Nivel de calidad y cantidad de electrodomésticos muy satisfactorio: frigorífico, vitro cerámica, horno, microondas, lavavajillas, cafetera eléctrica, batidora, tostadora y exprimidor eléctrico.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Salas de estar, salones y comedores:

Superficie habitable mínima de cinco metros por persona.

Zonas de comedor y de descanso amplias y de gran calidad y comodidad.

Iluminación de ambiente suplementaria en zonas comunes.

Chimenea o estufa de leña en uso.

-Habitaciones:

Habitaciones dobles o individuales.

Iluminación de ambiente suplementaria.

Mobiliario de gran calidad: camas, armarios, una mesilla de noche por plaza, mobiliario auxiliar (sillas, portamaletas, galán de noche, etc.) y mobiliario adicional (mesa de trabajo, butaca de lectura, etc.) y colchones de alta gama.

Menaje: sábanas, mantas, colchas, edredones, almohadas y protectores y elementos decorativos extra: cojines, cuadrantes, cubre canapés de tejidos naturales.

-Sanitarios:

Un baño privado por habitación con un nivel de equipamiento suplementario excelente: secador de pelo, amenities, espejo de aumento, calienta toallas, hidromasaje, bañera, jacuzzi, sauna, etc.

-Decoración:

Revestimiento de suelos, paredes y techos excelente.

Aislamientos térmico y acústico excelentes.

Estancias independientes.

Mobiliario de excelente confort y decoración de excelente calidad con todos los detalles cuidados al máximo.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

-Equipamiento suplementario:

Aparcamiento al aire libre o privado.

Alojamientos de alquiler completo: muebles de jardín, barbacoa, lavadora, tabla de planchar, TV, equipo de música/DVD, biblioteca y juegos de mesa.

Alojamiento por habitaciones: salón con TV, juegos, libros y muebles de jardín.

Equipamiento de ocio privado: piscina, spa, pista de tenis y mesa de billar.

-Trato con los clientes y servicios:

Presencia del propietario o encargado durante la recepción y despedida de los huéspedes durante las veinticuatro horas.

Oferta de productos del establecimiento.

Dominio de algún idioma extranjero.

Muestra de folletos con informaciones de los alrededores.

Hojas de reclamaciones y lista de precios a disposición de los clientes.

Accesibilidad y adaptabilidad de personas con discapacidades.

7. Encuesta de satisfacción:

Una encuesta de satisfacción es uno de los sistemas para recabar información de los clientes para conocer el grado de satisfacción de las instalaciones, equipamientos y servicios prestados hacia los usuarios mediante la elaboración de un cuestionario para que éstos se puedan expresar libremente.

El objetivo principal de la realización de dicha encuesta de satisfacción es conocer las opiniones de los usuarios en función de la calidad de los establecimientos en los que se alojen los mismos con el fin de mejorar aquellos aspectos deficientes de calidad que se deban revisar para, no solamente ofrecer el mejor servicio posible hacia los usuarios, sino también que las casas rurales siempre posean las mejores instalaciones, equipamientos e infraestructuras sin que afecte a las clasificaciones de las casas rurales.

Dicha encuesta estará a disposición de los clientes una vez hayan finalizado el periodo de sus estancias en los establecimientos donde se hayan alojado.

8. Auditoría de calidad para la clasificación de las casas rurales:

Una auditoría de calidad es una inspección que realiza una empresa para verificar el funcionamiento en distintos aspectos y se suele llevar a cabo por personal interno o externo a la organización.⁸

La norma ISO 9000, define la auditoría como “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumplen los criterios de la norma (conjuntos de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)”.

Se trata de un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos por la organización en términos de calidad, que en este caso, se refieren a los requisitos obligatorios o recomendables del check-list de la clasificación de las casas rurales (ubicación, calidad de las instalaciones, equipamientos, entorno, atención del personal, decoración, mobiliario, limpieza, comodidad de las habitaciones, aislamientos térmico y acústico, etc.) bajo un módico precio de unos 25 euros para compensar el coste de la realización de dicha auditoría.

Al finalizar la auditoría se debe de elaborar un informe previo que muestre los resultados obtenidos en ella para poder subsanar los defectos encontrados si los hubiera para resolverlos en el plazo aproximado de un mes y, de este modo, obtener la certificación de calidad correspondiente definitiva, si los resultados son positivos o, de lo contrario, se obtendría la misma certificación, pero con resultados deficientes.

⁸ Auditoría de Calidad CTMA Consultores. https://ctmaconsultores.com/auditoria-interna-calidad/#Procedimiento_de_una_auditoria_interna (consulta el 10 de Abril de 2018)

8.1. Auditoría de revisión:

Una auditoría de renovación es aquella que se realiza después de realizar una auditoría inicial al tercer año.⁹

El resultado de la realización de la auditoría es la emisión de un certificado que contiene el periodo en que ésta debe volver a llevarse a cabo y durante la misma se presta atención especial a las no conformidades puestas de manifiesto durante la auditoría anterior, así como la eficacia y grado de implementación de las acciones correctivas y preventivas para reclasificar las casas rurales según los requisitos obligatorios o recomendables que se hayan o no cumplido para otorgarles la misma o una inferior categoría a los alojamientos.

Cabe destacar que dichas inconformidades o desviaciones deben ser solucionadas ante la emisión del certificado.

La periodicidad de los certificados es especificada ante el emisor y el tipo de certificación.

⁹ Auditoría de Renovación Gerencie. <https://www.gerencie.com/auditoria-empresarial-para-la-renovacion-de-una-empresa.html> (consulta el 10 de Abril de 2018)

8.2. Plan de difusión:

El principal objetivo del plan de difusión es dar a conocer el proyecto empresarial de la web de clasificación de las casas rurales.

En segundo primer, se contactaría con los propietarios de las casas rurales mediante vía telefónica y e-mail junto con la información de las clasificaciones de las casas rurales.

En segundo lugar, se contrataría a un equipo de delegados comerciales para que se encarguen de captar a los clientes de las casas rurales dentro del radio de la provincia de Valencia durante el primer año hasta un máximo de cinco años en los cuales a medida que la web aumente el número de casas rurales clasificadas, el equipo comercial se encargaría de abarcar un mayor número de provincias según el año actual hasta cubrir casi por completo el territorio nacional según la siguiente ilustración:



Ilustración 2 Mapa político de España por provincias según cobertura del equipo comercial por año. Fuente. Elaboración propia.

Durante el primer año el equipo de delegados comerciales controlaría la provincia de Valencia, el segundo año, las provincias de Alicante, Murcia y Castellón, el tercer año Albacete y Cuenca, el cuarto año, Ciudad Real, Toledo y Ávila y el último año Guadalajara, Madrid y Teruel con un total de 5 delegados.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

En tercer y último lugar, se acordaría unos plazos programados en el calendario laboral para realizar una serie de desplazamientos para visitar las casas rurales y realizar su correspondiente clasificación con personal contratado para ello teniendo en cuenta los requisitos obligatorios o recomendables de las espigas de ASETUR.

8.4. Financiación del proyecto:

En cuanto a la financiación del proyecto empresarial se ha procedido a realizar una inversión con una duración máxima de 5 años mediante la elaboración de un escenario de forma muy conservadora por lo que la previsión se ha estimado en base a unos valores basados en la competencia como son: el precio del alquiler, el coste de la creación de la página web, el motor de reservas, el sueldo, la seguridad social, la contratación del personal y el posicionamiento web con el objetivo de recaudar más fondos a medida que pase el tiempo y no arriesgar en la previsión de la inversión.

Auditorias iniciales	20 €	
Auditoria de revisión	30 €	
Ingresos fijos/nº de casas rurales/año	10 €	
Nº de km semanales totales	250	
Nº de km mensuales totales	1000	
Precio/km	0,17 €	

Tabla 3 Estimación de datos para la financiación. Fuente. Elaboración propia.

			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Nº de casas rurales totales/año			80	175	285	415	565
Nº de delegados comerciales/año			1	2	3	4	5
Nº de casas				95	110	130	150
Nº de banners/mes			70	110	140	170	190

Tabla 4 Estimación de otros datos para la financiación. Fuente. Elaboración propia.

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”

Ingresos		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos fijos por casas rurales (10€/casas rurales/año)		192.000 €	420.000 €	1.026.000 €	1.494.000 €	2.034.000 €
Alquiler (10% de 35€/día por nº de casas rurales/año)		2.800 €	3.325 €	3.850 €	4.550 €	5.250 €
Publicidad (banners)		840 €	1.320 €	1.680 €	2.040 €	2.280 €
Ingresos totales		195.640 €	424.645 €	1.031.530 €	1.500.590 €	2.041.530 €

Tabla 5 Estimación provisional de ingresos. Fuente. Elaboración propia.

Gastos		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Creación página web		2.500 €				
Motor de reservas		2.184 €	2.184 €	2.184 €	2.184 €	2.184 €
Posicionamiento web		6.000 €	6.000 €	6.000 €	6.000 €	6.000 €
Salario (autónomo)		8.400 €	10.800 €	13.200 €	15.600 €	18.000 €
Seguridad Social (autónomo)		600 €	600 €	600 €	600 €	600 €
Delegados comerciales (personal)		30.000 €	30.000 €	60.000 €	90.000 €	120.000 €
Visitas casas rurales (km totales/año)		2.040 €	2.422,50 €	1.522,71 €	694,57 €	251,05 €
Gastos totales		51.724 €	52.007 €	83.507 €	115.079 €	147.035 €

Tabla 6 Estimación provisional de gastos anuales. Fuente. Elaboración propia.

		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Resultados previstos		143.916 €	372.639 €	948.023 €	1.385.511 €	1.894.495 €

Tabla 7 Estimación de los resultados previstos anuales. Fuente. Elaboración propia.

9. Conclusiones:

A lo largo del presente trabajo se han ido cumpliendo los objetivos que se han establecido desde el principio. En este sentido se han alcanzado los siguientes:

- Se ha realizado una guía de calidad de prestación del servicio de las casas rurales como objetivo principal.
- Se han definido unos parámetros de calidad orientados hacia los alojamientos (casas rurales).
- Se han analizado las diferentes estrategias de calidad que se deben de implantar en las mismas.
- Se han ejemplificado los requisitos de obligado cumplimiento de las casas rurales.
- Se ha creado un plan de difusión para dar a conocer los estándares obligatorios o recomendables de calidad que toda casa rural debe cumplir.

Desde mi punto de vista pienso que se ha conseguido ejecutar lo que se ha planteado desde el primer momento de empezar a realizar este trabajo y transmitir lo que se ha preestablecido desde el inicio.

Considero que el presente trabajo es beneficioso e importante para la industria turística y particularmente para las empresas de turismo rural (casas rurales) dado que actualmente la oferta de turismo rural es pobre y no se encuentra muy consolidada en el mercado respecto a otras ofertas turísticas de otras tipologías de turismo y a largo plazo beneficiaría a las empresas en cuanto a presencia, calidad, prestigio y diferenciación de la competencia dentro del mercado turístico consiguiendo atraer a un mayor número de clientes.

Bibliografía

- AENOR. *AENOR*. s.f. <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp> (último acceso: 5 de Noviembre de 2018).
- ASETUR. *ASETUR*. s.f. <http://www.ecoturismorural.com/index.php?accion=clasificaciones&actopc=3> (último acceso: 15 de Noviembre de 2018).
- Casa rural. *Casa rural*. s.f. http://www.casarural.es/valencia/legislacion_turismo.aspx (último acceso: 10 de Abril de 2018).
- CTMA Consultores. *CTMA Consultores*. s.f. https://ctmaconsultores.com/auditoria-internacalidad/#Procedimiento_de_una_auditoria_interna (último acceso: 10 de Abril de 2018).
- Definición de turismo rural*. s.f. <https://definicion.de/turismo-rural/> (último acceso: 1 de Mayo de 2018).
- España., Instituto Nacional de Administración Pública. Ministerio de Hacienda y Función Pública. Gobierno de. *Sistema de clasificación de los alojamientos de turismo rural*. s.f. <http://laadministraciondiala.inap.es/noticia.asp?id=1139726> (último acceso: 15 de Abril de 2018).
- Gerencie.com. *Gerencie.com*. s.f. <https://www.gerencie.com/auditoria-empresarial-para-la-renovacion-de-una-empresa.html> (último acceso: 10 de Abril de 2018).
- González, Menorca Carlos et al. *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Paraninfo, 2014.
- INNOVTUR. *INNOVTUR. CENTRO VIRTUAL DE FORMACIÓN TURÍSTICA*. s.f. <https://www.innovtur.com/calidad-turistica-el-papel-de-los-sistemas-de-acreditacion-y-certificados-de-calidad/> (último acceso: 5 de Noviembre de 2018).
- Isa, Sergio e. *Vacaciones por Europa*. s.f. <https://www.vacacionesporeuropa.com/vacaciones-turismo-rural.html> (último acceso: 10 de Mayo de 2018).
- Rural GEST. *Rural GEST*. s.f. <http://ruralgest.com/tarifas> (último acceso: 10 de Mayo de 2018).

“Elaboración de una guía de calidad de prestación del servicio para las casas rurales”