

Universidad de Oviedo

Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Sistema de Gestión de Calidad: “Marca Peregrinos”

Autora: Rocío Palicio Fonseca

Tutora: María Mitre Aranda

Junio 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Dña. Rocío Palicio Fonseca **DECLARA** que es la autora del presente Trabajo presentado para optar al título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Oviedo, que es un trabajo original realizado para este fin y que se han detallado todas las fuentes bibliográficas relevantes utilizadas durante su elaboración.

Gijón, 06 de junio de 2017.

Firma del estudiante



RESUMEN

El presente Trabajo Fin de Máster en Dirección y Planificación del Turismo consiste en la creación de una marca a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad para albergues de peregrinos del Camino de Santiago en Asturias, con ello se pretende ofrecer mayor valor y calidad al producto y servicios prestados en dichos establecimientos a lo largo del recorrido del Camino de Santiago en el Principado de Asturias. Durante el desarrollo de un plan de marketing realizado durante las prácticas del Máster sobre el Camino de Santiago en Asturias se han encontrado una serie de déficits en este tipo de establecimientos que se deben de solventar, por lo que el desarrollo de un sistema de gestión de calidad para ellos servirá como elemento unificador para establecer una serie de parámetros mínimos que todos deberían respetar.

ABSTRACT

This Final Project Master in Tourism Management and Planning from the University of Oviedo consist of creating a quality brand and developing a quality management system for pilgrim's accommodation on the Santiago's road in Principality of Asturias. We want to give greater value and quality to the product and the services rendered by the accommodation of Santiago's road in the Principality of Asturias. For the duration of the development of a marketing plan of Santiago's road in the Principality of Asturias, we have found handicaps in this type of accommodation that we must solve. So, the development of quality management system that it would help us to establish some characteristics that accommodations must have.

ÍNDICE

Introducción	<i>Pág. 6</i>
1. El Camino de Santiago.	<i>Pág. 8</i>
1.1. Datos estadísticos del Camino de Santiago.	<i>Pág. 10</i>
2. Alojamientos en el Camino de Santiago.	<i>Pág. 12</i>
2.1. Aspectos jurídicos generales.	<i>Pág. 12</i>
3. Sistema de Gestión de Calidad para el hospedaje de los peregrinos.	<i>Pág. 17</i>
3.1. Marca Peregrinos.	<i>Pág. 17</i>
3.1.1. Aspectos jurídicos de los albergues de peregrinos.	<i>Pág. 17</i>
3.1.2. Requisitos mínimos para los albergues.	<i>Pág. 19</i>
3.1.3. Requisitos para la obtención de conchas.	<i>Pág. 21</i>
3.1.4. Diseño de placa.	<i>Pág. 24</i>
3.1.5. Especialización de los albergues de peregrinos.	<i>Pág. 25</i>
3.1.5.1. El Camino de Santiago en bicicleta.	<i>Pág. 25</i>
3.1.5.2. El Camino de Santiago a caballo.	<i>Pág. 26</i>
3.1.5.3. El Camino de Santiago con animales de compañía.	<i>Pág. 27</i>
3.1.5.4. El Camino de Santiago accesible.	<i>Pág. 28</i>
3.1.6. La sostenibilidad en los albergues de peregrinos.	<i>Pág. 32</i>
3.2. Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad “Marca Peregrinos”.	<i>Pág. 33</i>

3.2.1. Planificación.	<i>Pág. 34</i>
3.2.1.1. Información sobre el sistema de gestión.	<i>Pág. 34</i>
3.2.1.2. Chequeo y elección del sistema.	<i>Pág. 35</i>
3.2.1.3. Compromiso de la dirección.	<i>Pág. 35</i>
3.2.1.4. Evaluación del equipo gestor.	<i>Pág. 36</i>
3.2.2. Implantación.	<i>Pág. 37</i>
3.2.2.1. Compromiso interno y externo.	<i>Pág. 37</i>
3.2.2.2. Inventario de activos y documentos.	<i>Pág. 38</i>
3.2.2.3. Funciones y responsabilidades.	<i>Pág. 38</i>
3.2.2.4. Procesos, estándares e indicadores.	<i>Pág. 40</i>
3.2.2.5. Formación.	<i>Pág. 42</i>
3.2.2.6. Información documentada.	<i>Pág. 42</i>
3.2.2.7. Implantación del sistema.	<i>Pág. 44</i>
3.2.3. Control y mejora.	<i>Pág. 44</i>
3.2.3.1. Control interno.	<i>Pág. 45</i>
3.2.3.2. Ajuste del sistema y mejora continua.	<i>Pág. 45</i>
3.2.3.3. Control externo y certificación.	<i>Pág. 45</i>
Conclusiones	<i>Pág. 46</i>
Bibliografía	<i>Pág. 48</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de los Caminos a Santiago en Asturias.	<i>Pág. 9</i>
---	---------------

Figura 2: Pirámide Legislativa (Constitución Española 1978).	<i>Pág. 12</i>
Figura 3: Pirámide Legislativa (Comunidades Autónomas).	<i>Pág. 13</i>
Figura 4: Pirámide Legislativa (Locales: municipios).	<i>Pág. 15</i>
Figura 5: Modelo de habitación, Albergue La Casona del Peregrino (Llanes).	<i>Pág. 20</i>
Figura 6: Placas de identificación.	<i>Pág. 21</i>
Figura 7: Placa identificativa de albergues para peregrinos en bicicleta.	<i>Pág. 26</i>
Figura 8: Placa identificativa de albergues para peregrinos a caballo.	<i>Pág. 26</i>
Figura 9: Placa identificativa de albergues para peregrinos con animales de compañía.	<i>Pág. 27</i>
Figura 10: Gijón Dog Friendly.	<i>Pág. 28</i>
Figura 11: Placa identificativa de albergues de peregrinos accesibles.	<i>Pág. 30</i>
Figura 12: Playa accesible en Gijón.	<i>Pág. 31</i>
Figura 13: Ruta de interés turístico Gijón Goloso.	<i>Pág. 31</i>
Figura 14: Peregrinos en Gijón.	<i>Pág. 33</i>
Figura 15: Proceso metodológico para la entrega del distintivo.	<i>Pág. 37</i>
Figura 16: Mapa de procesos.	<i>Pág. 41</i>
Figura 17: Control de no conformidades.	<i>Pág. 43</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Medios utilizados en la peregrinación.	<i>Pág. 11</i>
Gráfico 2: Afluencia de los Caminos.	<i>Pág. 11</i>

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Clasificación de los albergues de peregrinos.	<i>Pág. 21</i>
---	----------------

INTRODUCCIÓN

Tras casi 1200 años de historia, “El Camino de Santiago”, cuyo destino final se encuentra en Santiago de Compostela (Galicia), sigue siendo hoy en día, una de las principales rutas de peregrinación tanto de España como del mundo.

Durante el año 2015 (última publicación anual realizada por la Oficina del Peregrino) se recibieron en la ciudad un total de 262.516 peregrinos, de los cuales, un 10% ha decidido realizarlo por los caminos que atraviesen la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, bien a través del Camino del Norte o el Camino Primitivo.

Son varias las vicisitudes encontradas a la hora de realizar un estudio sobre el Camino de Santiago en Asturias, pero bien sabemos que son muchas las fortalezas y oportunidades que nos podemos encontrar por su paso a lo largo del Principado.

Por ello, en el presente trabajo, nos centraremos en una de las debilidades que hemos encontrado: los establecimientos hoteleros exclusivos para los peregrinos, conocidos como los albergues de peregrinos. El principal objetivo de la realización de este Trabajo Fin de Máster es la creación de una marca a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad para albergues de peregrinos del Camino de Santiago en el Principado de Asturias.

En primer lugar, nos centraremos en la “Marca Peregrinos” dónde se establecerán los requisitos necesarios que deberán cumplir los establecimientos para la obtención de una, dos o tres conchas, además de la especialización de los albergues para la acogida de un peregrino a caballo, en bicicleta, con animal de compañía o peregrinos con discapacidad o alguna necesidad de accesibilidad. A la par habrá que tener muy en cuenta, cuál es la legislación vigente en el Principado de Asturias, ya que la competencia en materia de turismo es responsabilidad de esta.

Hoy en día, sabemos que la sostenibilidad es fundamental para todas las empresas como conseguir un buen desarrollo económico, social y medioambiental, por lo que desde el primer momento en que es creada la “Marca Peregrinos” se tienen en cuenta estos tres factores, por lo que se pronunciarán a lo largo del desarrollo del presente trabajo, unas

acciones que se deberán de llevar a cabo por parte de todos los establecimientos que se integren en dicha marca.

Posteriormente se desarrollará el sistema de gestión de calidad para los albergues de peregrinos. En primer lugar nos planteamos qué es lo que pretendemos alcanzar y cómo. A continuación se ha realizado un estudio profundo del producto del Camino de Santiago, en concreto en Asturias viendo qué fortalezas y oportunidades tendríamos respecto a otras Comunidades Autónomas, e incluso con productos similares en otros países.

El desarrollo del sistema de gestión de calidad para el hospedaje de peregrinos se ha agrupado en tres grandes bloques. En el primer bloque se ha realizado una planificación para la obtención de la información necesaria sobre el sistema de gestión de calidad que se quiere desarrollar. En el segundo bloque dónde se explica cómo será su implantación en los establecimientos, dónde será necesaria la colaboración tanto interna, por parte de los propietarios como de los empleados, como externa, gracias a la apoyo de los proveedores, clientes, etc. Por último, en el tercer bloque se dará importancia al control y la mejora que se deberá de realizar en los establecimientos para realizar ajustes en el sistema implantado y realizar controles internos y externos para asegurar el buen funcionamiento y conseguir una buena imagen de marca.

El objetivo final de la creación de una marca a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad es de conseguir es que el peregrino perciba que el servicio que se le está ofreciendo es de calidad y que exista un aumento en la puesta en valor de este producto incrementado a su vez la satisfacción de todas las partes interesadas.

1. EL CAMINO DE SANTIAGO.

La ciudad de Santiago de Compostela fue y es uno de los lugares con mayor número de peregrinaciones, junto con Roma y Jerusalén. Desde el descubrimiento de la tumba del apóstol Santiago el Mayor en el año 950, cuando el obispo francés Godescalco de Puy llega a Santiago se empieza a incrementar las peregrinaciones de año en año, consolidándose de esta manera las diferentes rutas hacia Santiago que hoy en día existe.

Desde el año 1987 El Camino de Santiago, obtuvo distintos reconocimientos como:

Año 1987: el Consejo de Europa reconoció el Camino de Santiago como Primer Itinerario Cultural Europeo.

Año 1993: El Camino Francés fue declarado Patrimonio de la Humanidad.

Año 2004: El Camino Francés recibió el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia.

Año 2015: El Camino del Norte y el Camino Primitivo fueron reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad.

Además, el Camino de Santiago es considerado como un gran difusor del conocimiento gracias a los distintos movimientos culturales y artísticos. Como se menciona en la web oficial del Camino de Santiago en Galicia en el artículo sobre el fenómeno religioso al cultural “*el Camino de Santiago transforma a quien lo experimenta*”.

Hoy en día el Camino de Santiago, además de realizarse por motivos religiosos, también es realizado por otros motivos, como puede ser el deporte, la cultura, etc.

El Camino Francés es uno de los más populares, no es el único que se realiza a menudo, sino que además, vuelven a resurgir otros caminos que pasan por Asturias, como son el Camino del Norte y el Camino Primitivo y sus correspondientes ramales y distintas conexiones.

Desde los comienzos, Asturias ha estado vinculada al Camino, puesto que el Rey Alfonso II el Casto (789-842) peregrinó hasta Santiago de Compostela por el conciso Camino Primitivo. Igualmente, Oviedo siempre fue una ciudad referente debido a las reliquias albergadas en la Cámara Santa de la Catedral de San Salvador.

A continuación en la figura 1 se muestran los distintos recorridos del Camino de Santiago en su paso por Asturias.



Figura 1. Mapa de los Caminos a Santiago en Asturias. Fuente: www.caminosantiagoastur.com

El Camino de la Costa mostrado en la Figura 1 como de color azul, atraviesa toda la zona costera consta en 11 etapas (Turismo Asturias: www.turismoasturias.es):

- Etapa 1: Bustio-Llanes.
- Etapa 2: Llanes- S. Esteban de Leces.
- Etapa 3: S. Esteban de Leces- La Isla.
- Etapa 4: La Isla- Sebrayo.
- Etapa 5: Sebrayo –Gijón.
- Etapa 6: Gijón- Avilés.
- Etapa 7: Avilés –Soto de Luiña.
- Etapa 8: Soto de Luiña – Almuña.
- Etapa 9: Almuña – Piñera.
- Etapa 10 Piñera- La Caridad.
- Etapa 11: La Caridad – Abres.

El Camino marcado de color verde, en la figura 1, se realizaría en 9 etapas:

- Etapa 1: Oviedo- El Escamplero.
- Etapa 2: El Escamplero – San Xuan.
- Etapa 3: San Xuan – Salas.
- Etapa 4: Salas – Tineo.

- Etapa 5: Tineo – Borres.
- Etapa 6: Borres – Pola de Allande.
- Etapa 7: Pola de Allande - La Mesa.
- Etapa 8: La Mesa – Grandas de Salime.
- Etapa 9: Grandas de Salime – pto. Del Acebo.

Además existen tres conexiones, divididas en las siguientes etapas:

Conexión Camino de la Costa – Camino Primitivo:

- Etapa 1: Ambás – Vega.
- Etapa 2: Vega – Oviedo.

Conexión Camino Primitivo – Camino de la Costa:

- Etapa 1: Oviedo –Avilés.

Camino del Salvador, Conexión Camino Francés – Camino Primitivo:

- Etapa 1: Pajares – Pola de Lena.
- Etapa 2: Pola de Lena – Mieres.
- Etapa 3: Mieres – Oviedo.

Dependiendo de las páginas webs en las que se miren las etapas se menciona un número distinto de etapas, siendo esto uno de los mayores hándicaps a la hora de analizar y ver los albergues de peregrinos, ya que lo normal es que estos se encuentren al final de cada etapa.

1.1.DATOS ESTADÍSTICOS DEL CAMINO DE SANTIAGO.

Según los datos estadísticos obtenidos de la Oficina del Peregrino de Santiago de Compostela, observamos, que durante el año 2015 (última publicación anual por la oficina del peregrino) se recibieron en la ciudad de Santiago un total de 262.516 peregrinos, de los cuales un casi un 53 % fueron hombres y un 47% mujeres. Sin duda alguna, el número de peregrinos durante estos últimos años ha ido en aumento.

Como podemos observar en el gráfico 1, la peregrinación a pie es la más común, siendo casi un 90% de los peregrinos, en bicicleta alrededor del 10%, un 0'12 % a caballo y un 0'03% en silla de ruedas.

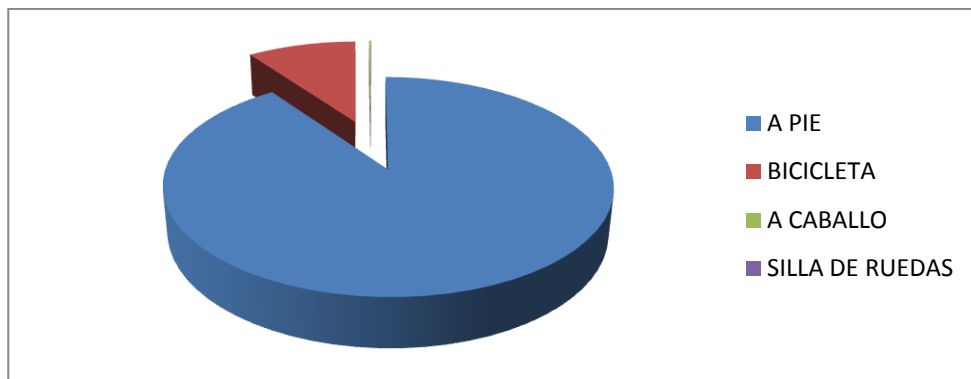


Gráfico 1. Medios utilizados en la peregrinación.

Una de las motivaciones principales por los que se sigue realizando el Camino de Santiago es la religión, aunque existen otros motivos, como cultural o deportivo.

En el gráfico 2, observamos que sin duda alguna, la ruta con más afluencia de peregrinos es el Camino Francés con un 65'61% peregrinos. Por delante de los caminos que discurren por el Camino de Santiago, en el ranking se encuentra el Camino Portugués con un 16'44%. Por detrás de este ya se encontraría uno de los más conocidos del Principado de Asturias, el Camino del Norte con un 6'03% y por detrás de este, se encuentra el Camino del Primitivo con un 4'37%.

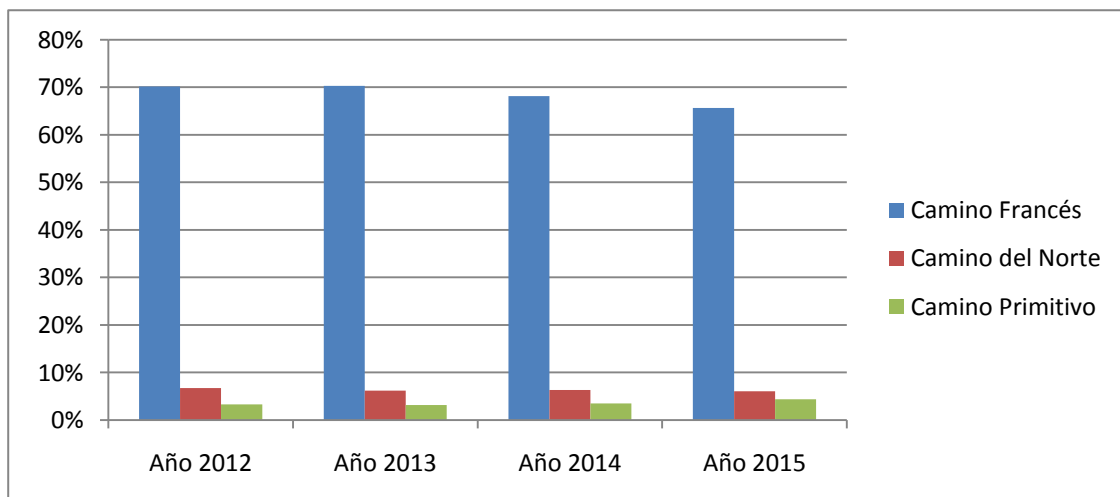


Gráfico 2. Afluencia de los Caminos.

2. ALOJAMIENTOS EN EL CAMINO DE SANTIAGO.

Una de las señas más importantes del Camino de Santiago es la hospitalidad que se da a los peregrinos, siendo uno de los aspectos fundamentales en la experiencia vivida durante el largo camino.

Desde la Edad Media ya era un servicio relevante para los peregrinos, les suponía tanto una ayuda sanitaria como espiritual. Desde este primer momento todas ellas fueron creadas gracias a las donaciones que se recibían por parte de la Iglesia y de los propios pueblos.

2.1. ASPECTOS JURÍDICOS GENERALES.

En la actualidad en las distintas Comunidades Autónomas por las que discurre el camino, cuentan con una gran variedad de alojamientos para todo tipo de peregrinos y sus necesidades.



Figura 2. Pirámide Legislativa. (Constitución Española 1978)

A la hora de analizar los alojamientos, nos encontramos con un primer problema y que afecta a toda España, y es que, como bien podemos observar en la Figura 2, la Constitución Española está por encima de los reglamentos y en ella se menciona en el artículo 148 que:

1. “Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguiente materias: 18. *“Promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.”* (La Constitución Española de 1978)

Por este motivo los peregrinos a la hora de escoger el tipo de alojamiento, deben valorar bien el tipo de establecimiento en el que se van alojar y, si lo hay en Comunidad Autónoma por la que discurre el camino, ya que los requisitos de cada uno de ellos varían de unos a otros.



Figura 3. Pirámide Legislativa (Comunidades Autónomas)

Si observamos la Figura 3, en la base de la misma se encuentran los reglamentos, son tanto estatales, como autonómicos y locales. En este caso nos vamos a centrar en los autonómicos y los locales.

Asturias se encuentra en un marco competitivo y este debe de ser regulado por la Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, sobre turismo. En dicha Ley, en el artículo 5, se desarrolla cuales son las competencias de la Administración del Principado de Asturias, que son:

1. *“La formulación y aplicación de la política de la Comunidad Autónoma en materia turística.*
2. *La ordenación del sector turístico en el ámbito territorial del Principado de Asturias y su planificación, coordinando las actuaciones que en esa materia lleven a cabo las entidades locales. En concreto, le corresponde elaborar las directrices sectoriales de ordenación de los recursos turísticos, elaborar y aprobar los planes que las desarrollen, así como declarar las áreas o comarcas de dinamización turística y las zonas turísticas saturadas.*
3. *La determinación de los requisitos que tendrán que cumplir las empresas y actividad turísticas, así como la regulación de los trámites previos al inicio de dichas actividades que, conforme a lo previsto en esta ley resulten preceptivos.*
4. *El otorgamiento, en su caso de las autorizaciones que, de acuerdo con lo establecido en esta ley, sean preceptivas para el desarrollo de sus actividades por las empresas turísticas.*
5. *La ordenación y gestión del Registro de empresas y actividades turísticas del Principado de Asturias, así como la elaboración y mantenimiento de bases de datos y estadísticas turísticas de la Comunidad Autónoma.*
6. *La protección, promoción y fomento de la imagen del Principado de Asturias y de sus recursos turísticos tanto en el interior como en el exterior, sin perjuicio de las competencias atribuidas al estado.*
7. *[...].”*

En la siguiente figura se muestra la pirámide legislativa que se deberá seguir para poder llevar a cabo el Principio de Coordinación Interadministrativa ya que el Estado y las Comunidades Autónomas podrán delegar competencias en gestión y promoción a los diferentes municipios.

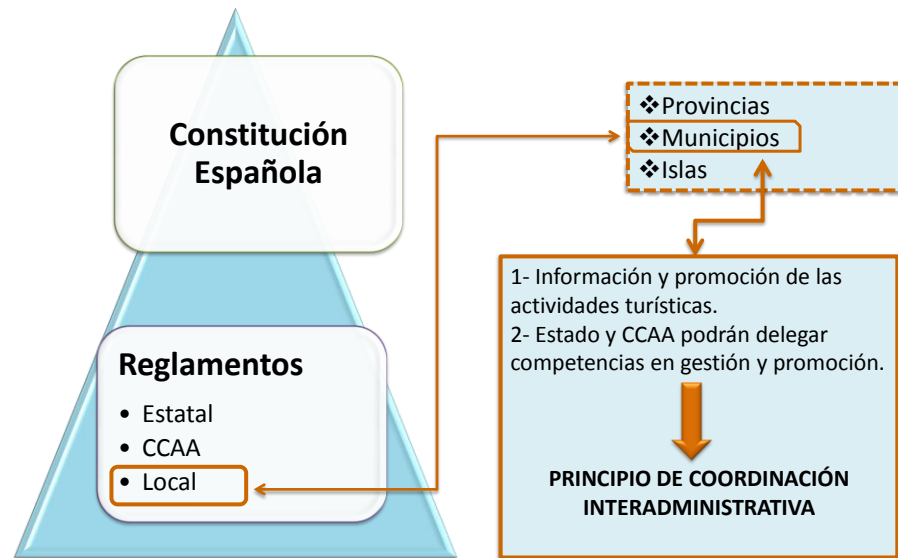


Figura 4. Pirámide Legislativa (Locales: municipios)

Siguiendo la escala de la pirámide, por debajo de la Comunidad Autónoma se encuentran los locales, subdivididos a su vez en provincias, municipios e islas, en el caso del Principado de Asturias solo debemos de tener en cuenta los municipios. En el artículo 6 de la Ley 7/2001, de 22 de junio, de turismo, se especifica cuáles serían las competencias de los concejos en materia turística:

“Sin perjuicios de las competencias de la Administración del Principado de Asturias y atendiendo al principio de coordinación interadministrativa, los concejos, en sus respectivos ámbitos, ejercerán de conformidad con la presente Ley y con lo establecido en la normativa sobre régimen local, las siguientes competencias en materia de turismo:

- *La promoción y fomento de los recursos y productos turísticos existentes en su ámbito.*
- *La protección y conservación de sus recursos turísticos, en especial del patrimonio cultural y del entorno natural.*
- *La intervención que la legislación les atribuya en relación con los establecimientos turísticos, sometiendo la actividad a previa licencia, o a previa declaración responsable, y control posterior, según proceda en cada caso.*

- *El desarrollo de la política de infraestructuras turísticas de su competencia.*
- *Cualesquiera otras que pudieran serles atribuidas o delegadas de acuerdo con la legislación vigente.”*

Ya centrándonos en los alojamientos turísticos de nuestro territorio, en la Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo, se especifica, en el capítulo II, sobre las empresas de alojamiento turístico, en la sección I, las modalidades existentes, que son: hotelera, apartamento turístico, alojamiento de turismo rural, albergue turístico, vivienda vacacional, campamentos de turismo, núcleos, ciudades, clubes o villas vacacionales.

De todos los anteriores mencionados, los peregrinos, normalmente se suelen alojar en establecimientos hoteleros, albergues turísticos y alojamiento de turismo rural. Todos ellos tienen que estar debidamente registrados al inicio de la actividad.

Pero, además de alojarse en estos tipos de establecimientos, lo más común son los albergues de peregrinos, los cuales, no tienen por qué presentar previamente al inicio de la actividad ante la Administración competente en materia de turismo, una declaración responsable del cumplimiento de los requisitos, ya que en el DECRETO 116/2002, de 5 de septiembre, de albergues turísticos, en el artículo 3, se menciona:

“1- Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto aquellos albergues en los que el alojamiento se preste sin contraprestación económica, o la cantidad abonada tenga de carácter de dávida o donativo, así como aquellos cuyo uso esté condicionado a la pertenencia a un determinado grupo, no estando abierto al público en general.”

Siendo esto un problema, ya que no se les puede exigir el cumplimiento de las condiciones que se exigirían en la Ley de turismo del Principado de Asturias.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL HOSPEDAJE DE LOS PEREGRINOS.

En primer lugar, en el presente apartado, se abordará el contenido de la “Marca Peregrinos”, dónde se explicarán los requisitos necesarios para la obtención de la certificación. Con posterioridad se desarrollará el sistema de gestión de calidad para el hospedaje de peregrinos.

3.1. MARCA PEREGRINOS.

En este apartado veremos cuáles son los requisitos para la obtención de cada concha y cuáles serían las características necesarias de los establecimientos para la acogida de peregrinos que van a pie, en bicicleta, en caballo, con animal de compañía, además de las características que deberían de tener para un albergue accesible.

Para finalizar, se hablará de la importancia de la sostenibilidad en este tipo de establecimientos y que sería conveniente implantar en ellos.

3.1.1. Aspectos jurídicos de los albergues de peregrinos.

La Marca Peregrinos está dedicada principalmente a los albergues de peregrinos. En primer lugar se integrarían en la lista de la Ley de Turismo del Principado de Asturias, para que de esta manera puedan tener los mismo derechos que el resto de las empresas de la Comunidad Autónoma y los mismas obligaciones, como bien se citan ambas en los artículos 22 y 23 de la Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo.

El resto de empresas turísticas que ya están contempladas en dicha ley de turismo del Principado de Asturias, también podrán optar a la marca de peregrinos, pero sin la categorización, ya que ellos ya cuentan con una clasificación propia.

Como ya hemos mencionado con anterioridad, el primer paso a realizar con los albergues de peregrinos, consistiría en que sean reconocidos en la ley de turismo del Principado de Asturias. Cabría dos opciones, bien el desarrollo de un nuevo decreto o bien introducir a los albergues de peregrinos como una modalidad de los albergues turísticos dentro del Decreto 116/2001, de 5 de septiembre, de albergues turísticos, como ya se está realizando en la Comunidad Autónoma vecina, Galicia. Lo más conveniente es que se valore la posibilidad de introducirlos como una modalidad del albergue turístico, para que después, se les pueda desarrollar la marca peregrinos, donde

según sus infraestructuras, características y servicios puedan ser clasificados en una, dos o tres conchas.

Todos los establecimientos, como bien dice el artículo 25 de la Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de turismo, deberán:

1. *“Las empresas turísticas deberán presentar previamente al inicio de sus actividades ante la Administración competente en materia de turismo declaración responsable del cumplimiento de las condiciones que resulten exigibles para ejercicio de la actividad y la clasificación, en su caso, de los correspondientes establecimientos.*
2. *Reglamentariamente se determinarán la antelación con la que debe presentarse la citada declaración responsable previa, así como el procedimiento que resulte de aplicación y los extremos que se harán constar en la misma. A tal efecto, la Consejería competente en materia turística podrá establecer el correspondiente modelo oficial de declaración responsable previa.*
3. *La declaración responsable previa tendrá los efectos y el alcance previstos en el artículo 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*
4. *La declaración responsable previa es independiente de la intervención administrativa que corresponde ejercer otros órganos, en virtud de sus respectivas competencias. En particular, el inicio de la actividad requerirá el cumplimiento de los trámites impuestos por la normativa municipal para la apertura.*
5. *[...]*
6. *Igualmente, la realización de cualquier modificación o reforma sustancial que afecte a las condiciones declaradas respecto a la actividad y, en su caso, clasificación inicial del establecimiento, así como los cambios que se produzcan en el uso turístico o en la titularidad del establecimiento deberán ser previamente comunicados por las empresas turísticas, siguiendo el procedimiento y por los medios señalados.*
7. *[...]*
8. *Las autorizaciones y clasificaciones otorgadas podrán ser modificadas o revocadas cuando se incumplan o desaparezcan las circunstancias que motivaron*

su otorgamiento o sobrevinieran otras que, de haber existido, habrían justificado la denegación.

9. *Las empresas turísticas que proyecten la construcción o modificación de un establecimiento turístico podrán, antes de iniciar cualquier tipo de obra, solicitar de la Administración competente en materia de turismo, informe relativo al cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructuras y servicios de promoción de la accesibilidad y suspensión de barreras en los términos dispuestos en la legislación del Principado de Asturias sobre la materia, así como de clasificación exigidos por la normativa que resulte de la aplicación”.*

3.1.2. Requisitos mínimos para los albergues de peregrinos.

Basándonos en el Decreto 116/2002, de 5 de septiembre, de albergues turísticos, del Principado de Asturias y el Decreto 48/2016, de 21 de abril, por el que se establece la ordenación de los albergues turísticos, los aspectos mínimos que se propondrían para la solicitud de un albergue de peregrinos serían:

Instalaciones y equipamientos mínimos:

- Suministro de agua potable, caliente y fría, durante 24h., y de energía eléctrica garantizada, con puntos y tomas de luz en todas las habitaciones y zonas de uso común.
- Sistema de evacuación de aguas residuales.
- Recogida de basuras.
- Calefacción de uso general para los clientes, debiendo mantener una temperatura ambiental mínima de 19°C.
- Zona de recepción de los clientes, con una atención telefónica de 24 horas. Los albergues con más de 20 plazas deberán contar, además, con atención presencial de al menos 8 horas.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Deberán de tener a disposición del cliente un teléfono, sin sobrecargos adicionales al coste de la tarifa.
- Limpieza diaria de las instalaciones y habitaciones.

- Aquellos albergues que decidan establecer un horario de cierre y de apertura del establecimiento, como norma de régimen interior, podrán establecerlo, pero siempre y cuando permitan la salida en todo momento.

Habitaciones:

- Tendrán iluminación natural y ventilación directa con el exterior.
- Serán identificadas por número o por nombres.
- Las camas o literas, deberán estar dotadas de somier, colchón, almohada y mantas. Se ofertará el préstamo de sábanas y toallas.
- Estarán formadas como mínimo por camas o literas, mesa de noche y armarios o taquillas.
- Las literas no podrán superar las dos alturas y en ningún caso se pueden poner emparejadas.
- La altura mínima será de 2,5m. desde el suelo hasta el techo. En el caso de haber bajo cubierta será de 1,5m. en el lado de menor altura.
- La capacidad de las habitaciones estarán señaladas a la entrada de estas.

Servicios higiénicos:

- Podrán ser individuales o colectivos, con suficiente ventilación.
- El suelo será de material antideslizante.
- Deberá de contar con: lavabos, inodoros, espejos, estanterías o perchas.
- Habrá tomas de corriente.

En la figura 5 se puede observar cómo sería la posible distribución de una habitación de un albergue.






Figura 5: Modelo de habitación Albergue La Casona del Peregrino (Llanes). Fuente:

Gronze.com

3.1.3. Requisitos para la obtención de conchas.

En el cuadro 1 se muestra la categorización de los albergues de peregrinos según sus características clasificándolos en una, dos o tres conchas.

Características	Una Concha 	Dos conchas 	Tres conchas 	Observaciones
<u>DESCRIPCIÓN</u>				
Disponibilidad	Permanecer abiertos, al menos, 6 meses al año.	Permanecer abiertos, al menos, 6 meses, al año.	Permanecer abiertos, el menos, 8 meses, al año.	
Nº de plazas en litera	Máximo 24 plazas por habitación.	Máximo 16 plazas por habitación.	Máximo 10 plazas por habitación.	La distancia entre ellas será de, al menos, 0,80 metros. Un pasillo de salida de 1 metro de ancho.
Nº de camas	Máximo 24 plazas por habitación.	Máximo 16 plazas por habitación.	Máximo 10 plazas por habitación.	La distancia entre ellas será de, al menos, 0,80 metros. Un pasillo de salida de 1 metro de ancho.
- Hab. Individual.	Superficie: 6 m ² .	Superficie: 6 m ² .	Superficie: 7 m ² .	*Excluyendo del cómputo la superficie de los servicios

higiénicos.

- Hab. Doble.	Superficie: 10 m ² .	Superficie: 10 m ² .	Superficie: 12 m ² .	*Excluyendo del cómputo la superficie de los servicios higiénicos.
----------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

- Hab. Múltiple.	Superficie útil mín.: - Cama Individual:3,5m ²	Superficie útil mín.: - Cama Individual:3,5m ²	Superficie útil mín.: - Cama Individual:4,5m ²
	-Plaza Litera: 3 m ² .	-Plaza Litera: 3 m ² .	-Plaza Litera: 4 m ² .

Reserva	No	No	No
----------------	----	----	----

Condiciones de admisión	Peregrinos con credencial	Peregrinos con credencial	Peregrinos con credencial
--------------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Horario de apertura	13.00h.	13.00h.	13.00h	*Opción a la ampliación de 1 hora más, tanto de apertura como de cierre.
Horario de cierre	22.00h	22.00h.	22.00h	

EQUIPAMIENTOS

Lavadero	Sí	Sí	Sí	
Lavadora	No	Sí	Sí	*Al menos, 1 máquina por cada 20 plazas.
Secadora	No	No	Sí	*Al menos, 1 máquina por

cada 20 plazas.

Calefacción	Sí	Sí	Sí	*Al menos, 19°C.
--------------------	----	----	----	------------------

Frigorífico	No	No	Sí	
--------------------	----	----	----	--

Máquina de agua y refrescos	No	Sí	Sí	
------------------------------------	----	----	----	--

Toallas y Jabón	No	No	Sí	*Aunque no sea obligatorio cederlo, al menos, se deberá ofrecer.
------------------------	----	----	----	--

Máquina de café	No	Sí	Sí	
------------------------	----	----	----	--

Tendedero	Sí	Sí	Sí	
------------------	----	----	----	--

INFRAESTRUCTURAS

Cocina	No	No	Sí	
---------------	----	----	----	--

*Al menos microondas

Salón de reuniones	No	Sí	Sí	
---------------------------	----	----	----	--

Comedor	No	Sala de estar	Sí	*Superficie de 1,5 m ² por plaza. (Mín. 15 m ² .)
		*Superficie: 1m ² por plaza (mín. 15 m ² .)		

Zona ajardinada/terraza/porche	No	No	Sí	
---------------------------------------	----	----	----	--

<u>SERVICIOS</u>			
Ultramarinos	No	Sí	Sí
Bar-restaurante	No	No	Sí
Enchufes	Sí	Sí	Sí
		*Individuales por plaza.	*Individuales por plaza.

Cuadro 1. Clasificación de los albergues de peregrinos

3.1.4. Placas de identificación.

A continuación se muestran los tres diseños de las placas a colocar en los establecimientos según su categoría de una concha, dos conchas o tres conchas.

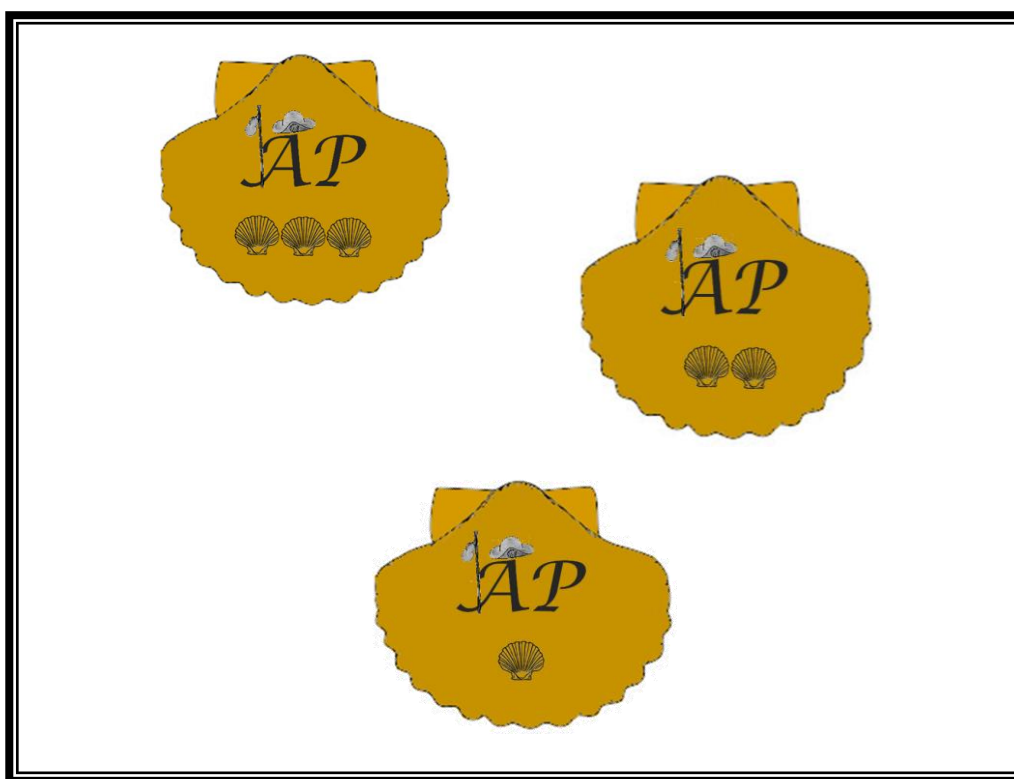


Figura 6: Placas de identificación.

3.1.5. Especialización de los albergues de peregrinos.

A continuación se desarrollarán brevemente, las características que debe de tener cada establecimiento (independientemente de su categorización) para hacer un camino más accesible para todos y acoger a los peregrinos que vayan en bicicleta, en caballo o con animal de compañía.

Para que los albergues obtengan una de estas especializaciones, además de tener que cumplir requisitos de infraestructura, ofreciéndoles unos cursos específicos para que el trato con los clientes sea de calidad.

3.1.5.1.El Camino de Santiago en bicicleta.

Muchos de los peregrinos deciden realizar el Camino de Santiago en bicicleta, ya que además pueden gozar de ciertas ventajas respecto al resto de los peregrinos, y desde el punto de vista turístico nos podemos beneficiar de ello, debido a que ellos pueden moverse y recorrer más kilómetros para realizar visitas a distintos puntos turísticos que aquellos que realizan el Camino de Santiago andando.

Para realizar el Camino en bicicleta hay que tener en cuenta muchos factores. Los albergues en los que se alojen les tienen que facilitar material en el caso de pinchazos, se desencaje alguna pieza, etc., aparte de tener un lugar donde poder guardar la bicicleta.

Otro factor a tener en cuenta es que aquellos peregrinos que van caminando tienen preferencia en los albergues hasta las 20.00h. sobre los ciclistas, debido a que si el albergue al que llegaron está lleno les resultaría mucho más sencillo moverse a un ciclista, respecto aquellos que van a pie.

En la figura 7, tenemos un posible modelo de placa para que los peregrinos identifiquen con facilidad cuales son los albergues que cumplen los requisitos para guardar sus bicicletas.

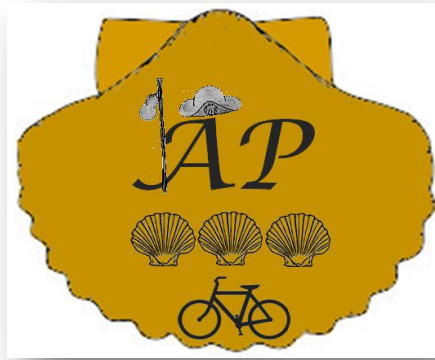


Figura 7. Placa identificativa de albergues para peregrinos en bicicleta.

3.1.5.2. *El Camino de Santiago a Caballo.*

Durante el Camino de Santiago tanto caballos, burros o mulas, son factibles para realizar el Camino de Santiago, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos: esté sano, tenga herraduras, esté domado, no sea asustadizo con vehículos, no sea asustadizo con otros animales, principalmente perros.

Todos aquellos alojamientos que cuenten con establo, material necesario para los caballos y alimentación podrán optar a este distintivo. En su placa, como podemos observar en la figura 8 hay una silueta de un perro, indicando a los peregrinos que el establecimiento cumple con los requisitos imprescindibles para el cuidado de su animal.



Figura 8. Placa identificativa de albergues para peregrinos a caballo.

3.1.5.3. El Camino de Santiago con animales de compañía.

El primer factor importante que se debe tener en cuenta, a la hora de realizar el Camino de Santiago con un animal de compañía, es la época del año en la que se quiere realizar, ya que es recomendable poder hacerlo en la época de primavera o de otoño, debido a que las temperaturas son mucho más suaves y hay una menor afluencia de peregrinos.

Antes de comenzar el Camino se debe tener en cuenta los alojamientos en los que se admiten mascotas, ya que en muchos de los establecimientos no son admitidos. Material necesario sería: chubasquero, toalla, agua, vitaminas, correas, pequeñas cantidades de pienso.

Todos aquellos establecimientos que cuenten con material necesario, alimentación y alojamiento para las mascotas, en su placa, como se muestra en la figura 9 aparecerá un símbolo indicándole al peregrino, que dicho establecimiento cumple con los requisitos imprescindibles para el cuidado de su animal.

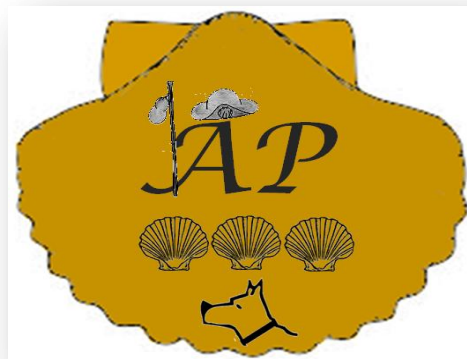


Figura 9. Placa identificativa de albergues para peregrinos con animales de compañía.

Gijón dog friendly, es la nueva apuesta que está llevando a cabo esta ciudad. Desde su web www.gijon.info podemos obtener toda la información necesaria para que, todos aquellos peregrinos que estén realizando el Camino de Santiago puedan disfrutar junto a su fiel amigo de cuatro patas, una de las tres principales ciudades de Asturias. En dicha

página se informa de eventos, restaurantes, ocio, etc., dónde poder relajarte en la ciudad en un momento de descanso del Camino.



Figura 10. Gijón Dog Friendly. Fuente: <http://www.gijon.info>

3.1.5.4. El Camino de Santiago accesible.

Para que un albergue de peregrinos sea accesible para todos debe de cumplir con los siguientes requisitos según la discapacidad o necesidad de accesibilidad:

- Información general.
- Atención al público y otra información de interés.

Discapacidad intelectual:

- Facilidad para encontrar servicios, instalaciones, etc.
- Señalización y carteles, tanto escritos como con palabras.
- Planos del albergue.
- Las habitaciones tienen nombres.

Accesibilidad física:

- Itinerarios dentro del establecimiento:
 - Acceso sin desniveles.

- Habitaciones reservadas.
- Número de habitaciones reservadas.
- Itinerario accesible.
- Tipo de puertas.
- Tipo de suelos.
- Espacio libre de giro en el interior.
- Altura de las camas.
- Tipo de puertas y tiradores en los armarios.
- Altura de las baldas y cajones de los armarios.
- Habitaciones con terraza.
- Cuarto de baño común adaptado.
 - Señalización.
 - Modo de abrir las puertas y ancho libre de acceso.
 - Espacio libre de giro interior.
 - Tipo de pomo.
 - Luz.
 - Sistema de solicitud de ayuda.
 - Lavabo: tipo de grifo, altura del lavabo, altura libre bajo el lavabo, altura de los accesorios.
 - Inodoro: espacio de acceso al inodoro, altura del asiento, tipo de altura del mecanismo de descarga, lado derecho tipo de barra y altura, lado izquierdo tipo de barra y altura, separación entre barras.
 - Ducha: ancho y fondo de la ducha, tipo de ducha suelo antideslizante, silla móvil homologada, asiento de ducha abatible y fija, tipo de grifo y altura, barras horizontales (ubicación y altura), tipo de alcahofa, mampara.

Accesibilidad visual:

- Itinerarios dentro del establecimiento.
- Habitación:
 - Nombre de habitación en color resaltado.
 - Altorrelieve o braille.
 - Puertas de color contrastado.

- Elementos voladizos.
- Mobiliario distribuido de forma que no dificulta la circulación.
- Luz.
- Información de los servicios prestados.
- Avisos de emergencia.

También resulta relevante, que todos aquellos recursos turísticos que existan alrededor, estén también bien adaptados para que se puedan realizar distintas visitas.

En la figura 11 vemos como sería una de las placas identificativas para aquellos albergues que cuenten que los requisitos necesarios para catalogarlos como accesibles.



Figura 11. Placa identificativa de albergues de peregrinos accesibles.

Gijón es un buen ejemplo de ciudad accesible gracias al desarrollo del “Programa de accesibilidad Turística en Gijón” realizado por Gijón Calidad Turística junto con PREDIF, podrían realizarse distintas actividades relacionadas con el Camino de Santiago, ya que en ella finaliza una de las etapas del Camino de la Costa. En www.gijón.info se podrá obtener toda la información acerca de este destino turístico accesible para todos.



Figura 12. Playa accesible en Gijón. Fuente: <http://www.asaltodemata.com>



Figura 13. Ruta de interés turístico Gijón Goloso. Fuente: www.gijon.info

3.1.6. La sostenibilidad en los albergues de peregrinos.

Hoy en día, la sostenibilidad es fundamental para todas las empresas en el ámbito turístico, ya que es esencial para un buen desarrollo económico, medioambiental y social.

Hacer que los albergues de peregrinos de nuestra Comunidad Autónoma sean sostenibles, nos ayudará a crear una ventaja competitiva respecto a otras comunidades, qué trabajando de manera conjunta al sistema de gestión de calidad y apoyándose bajo esta figura, todo ello nos hará más rentable, se mejorará la imagen y conseguiremos la fidelidad de todos los agentes que forman parte de este proyecto.

A continuación se nombran una serie de acciones que podrían llevarse a cabo en cada uno de los establecimientos:

- Reducción del impacto en el entorno gracias a la colocación de contenedores de reciclaje en cada uno de ellos y mantener las fachas del establecimiento en consonancia con el entorno en el que está situado.
- La utilización de materiales reciclados y orgánicos, así como el uso de productos de limpieza biodegradables.
- Siempre se respetará la cultura, trabajadores y proveedores de la zona. Una de las propuestas, es que aquellos albergues que tengan el espacio suficiente para la posibilidad de tener un huerto, planten sus verduras, puedan tener un corral con gallinas, etc., dónde el peregrino pueda ver lo que está comiendo es todo natural e incluso poder participar en la recolecta. En el supuesto de que no puedan tener huerto, corrales, etc., promover la participación de los lugareños de sus propios huertos en este tipo de recolectas, de tal manera se podrá reactivar la actividad económica de las zonas rurales.
- Otra propuesta es que la gente de los pueblos vayan a los albergues dónde puedan hablar con los peregrinos e incluso, enseñarles el modo de vida de la zona.
- En el caso de los establecimientos que sirvan desayunos, comidas y cenas, les sobre comida esta sería repartida por aquellas casas que lo necesitasen en los pueblos o en el caso de las ciudades llevarlo a comedores sociales.
- La reducción del gasto energético gracias a la iluminación de led, electrodomésticos eficientes, etc., ayudará a reducir notablemente los gastos del establecimiento.

- Tener carteles y señalización en todos los establecimientos para concienciar a los peregrinos de la importancia tanto del ahorro de energía, como de agua, además de preservación del entorno y el respeto hacia los animales.

En el Principado de Asturias, sin duda alguna, una de las ciudades que están apostando por la sostenibilidad, además de la accesibilidad, es la ciudad de Gijón. Por ello, en ciudades como estas, desde este sistema de gestión de calidad, se quiere apostar por la unificación con aquellos que dirigen estos proyectos. Queremos que los peregrinos apuesten en todo momento por la sostenibilidad, no solo en los albergues, por lo que creemos conveniente que apuesten por otro tipo de establecimientos que defiendan la sostenibilidad, como restaurantes, transportes públicos, museos, etc., y para ello, gracias a la presentación de la acreditación del Camino de Santiago puedan disfrutar de descuentos para fomentar este tipo de iniciativas.



Figura 14. Peregrinos en Gijón. Fuente: <http://visitagijon.com>

3.2. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD “MARCA PEREGRINOS”.

A continuación se llevará a cabo el desarrollo del sistema de gestión de calidad para que la “Marca Peregrinos” se implante adecuadamente. Este apartado se ha dividido en tres bloques: planificación, implantación y control y mejora.

3.2.1. Planificación.

En este primer bloque, se realiza una exhaustiva investigación. A continuación se establecerá cómo se desarrollará el ente gestor y se especificará la importancia del compromiso de la dirección.

3.2.1.1. Información sobre el sistema de gestión.

Antes de comenzar a desarrollar el Sistema de Gestión debemos analizar cómo puede ser implantado, si existe ya algún tipo de sistema de gestión de calidad de este tipo.

En este caso, en primer lugar, se han revisado las legislaciones de turismo de las Comunidades Autónomas por las que discurre el Camino de Santiago, y en concreto, este sistema de gestión de calidad, tal y como se plantea, ni en nuestra Comunidad Autónoma, ni en otras comunidades existe un planteamiento parecido. Si bien es verdad, en Castilla y León y Navarra cuentan con una legislación más estricta para los albergues de peregrinos, pero sin tener un sistema de gestión de calidad.

Por ejemplo en el Decreto 48/2016, de 21 de abril, por el que se establece la ordenación de los albergues turísticos, en la Comunidad Autónoma de Galicia, en el artículo 3, referido a la clasificación describe las siguientes categorías: “*albergues turísticos de primera, albergues turísticos de segunda y albergues de peregrinos del Camino de Santiago*”, siendo necesario, como bien nos menciona en el artículo 30 de dicho decreto, la necesidad de que se realice una declaración responsable.

Con este sistema de gestión tratamos de dar una adecuada calidad del servicio a todos aquellos peregrinos que pasan por el Principado de Asturias haciendo que continúen su camino con la sensación de haber tenido una buena experiencia en Asturias llegando a recomendar nuestros itinerarios a otros peregrinos.

La recopilación de información de todos aquellos albergues de peregrinos, tanto públicos como privados fue el segundo paso a seguir, para así poder ponernos en contacto con quienes los dirigían y nos explicasen como es el funcionamiento, a través de una breve encuesta. La mayor parte de ellos, recalaban la necesidad de la mejora de la señalización en el Camino, ya que muchos de ellos llegaban al albergue comentando, que en algunos trayectos se habían perdido, además de la necesidad de la mejora de infraestructuras de muchos de los albergues.

Muchos fueron los hándicaps encontrados a la hora de poder ponernos en contacto con ellos, ya que bien algunos de los albergues se encontraban cerrados, otros albergues los números de teléfono no coincidían con el que se mostraba en las páginas o los casos más llamativos, en los que no existía un responsable concreto en el establecimiento.

Por otro lado, se han revisado diferentes foros ayudándonos a analizar más concretamente cuál es la opinión, de los establecimientos de nuestra Comunidad, lo que me ha llevado a ver la necesidad de poder desarrollar este sistema de gestión.

3.2.1.2. Chequeo y elección del sistema.

Como los albergues de peregrinos carecen de normas en el Principado de Asturias, como bien hemos mencionado ya en el apartado 3.1.1., sobre los aspectos jurídicos de los albergues de peregrinos, antes de comenzar a implantar dicho sistema de gestión, se debería realizar un chequeo *insitu* de cómo se encuentran los albergues, si realmente es lo que es comentado en las redes sociales y webs.

El tiempo estipulado aproximadamente para realizar este chequeo profundo sería entre 6 ó 12 meses. Posteriormente, una vez ya plateado un nuevo decreto en el que se incluirían los albergues se pasaría a realizar antes de que la inspección de la Administración realice su examen, la “Marca Peregrinos” realizaría un chequeo previo.

Con posterioridad, a pesar de que ya hubiesen conseguido la acreditación correspondiente se irán realizando exámenes a los albergues para que estos sigan manteniendo la esencia con la que nacería la “Marca Peregrinos”.

Lo que se trata de conseguir con este sistema de gestión es que se mejore la calidad, los servicios, etc., de dichos establecimientos, a pesar de que la calidad es un término subjetiva, depende de la persona deberán de existir unos mínimos, que todos los establecimientos deben de respetar.

3.2.1.3. Compromiso de la dirección.

Es importante que la dirección de los establecimientos se comprometa con el sistema de gestión de calidad que se pretende implantar y principalmente, lo más importante es creer en ello conociendo cuales son los objetivos principales que se van a establecer, además de asumir las exigencias que va acarrear su implantación.

Para que todo ello funcione es importante que la dirección vea que existen beneficios por implantarlo, como por ejemplo, publicidad en ciertos folletos, páginas webs, etc.

Otro elemento clave es la coordinación entre lo público y lo privado, sin la cooperación entre ambos, todo lo que se intente implantar no obtendrá resultados positivos. Se realizarán reuniones, mínimo anuales, donde ambos lleguen acuerdos y se puedan oír las opiniones y necesidades de todos.

ELEMENTO CLAVE:

Cooperación y coordinación entre lo público y lo privado, y así lograr una gestión más eficaz.

3.2.1.4. Evaluación del equipo gestor.

Se llevarán a cabo dos tipos de evaluaciones, para que de tal forma se puedan reducir las no conformidades.

Por un lado se les ofrecerá una herramienta estándar, como son los cuestionarios de autoevaluación, donde ellos puedan ir observando las mejoras de su establecimiento e incluso poder analizar aquello que se necesita para la obtención de una concha adicional.

Por otro lado se instituirán auditores, quienes realizarán distintas auditorías en los establecimientos para obtener la Marca Peregrinos.

A continuación, en la figura 15, se describe el proceso metodológico para la entrega del distintivo a los establecimientos que deseen obtenerlo.

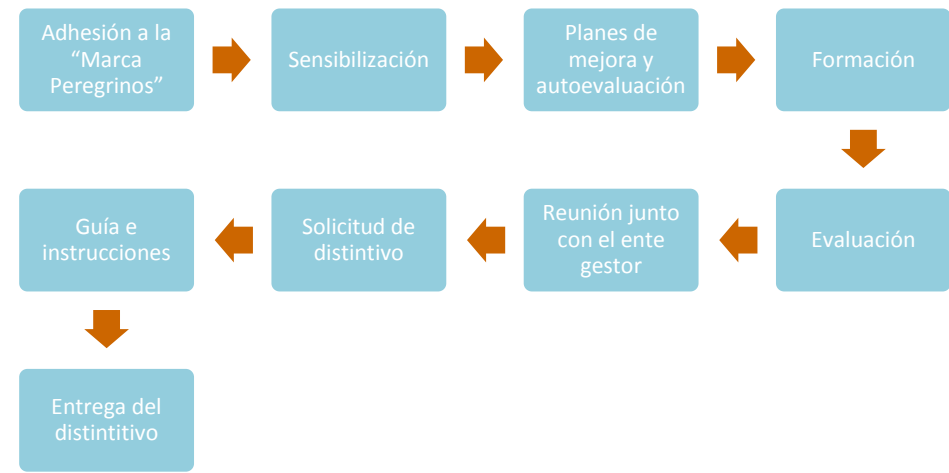


Figura 15. Proceso metodológico para la entrega del distintivo.

3.2.2. Implantación.

En este segundo bloque se establecerán los compromisos, funciones y responsabilidades, formación, etc., que los establecimientos deberán de seguir.

3.2.2.1. Compromiso interno y externo.

Deberá existir tanto un compromiso interno como externo, tanto entre personal del establecimiento como con los clientes y proveedores.

En el caso de la difusión interna, en cada establecimiento se realizarán unas sesiones formativas y de sensibilización. Esta parte es muy importante en el proceso, tanto para los empleados como para los directivos, ya que si no se creen ellos mismos el poder que puede llegar a tener dicha mejora y no se cumplen con los requisitos, será un gran problema para ellos.

Por otro lado la parte externa resulta también importante, los proveedores y los clientes nos pueden llegar a dar ciertas soluciones, no volver a caer en los mismos errores que cometidos, e incluso realizar mejoras en los que nunca se podría haber percibido como empleados.

3.2.2.2. Inventario de activos y documentos.

A todos los establecimientos se les exigirá un inventario actualizado donde se vean reflejados los recursos materiales que estos tienen, además de todos aquellos que sean utilizados.

Todos los documentos relacionados con los inventarios realizados deberán estar o bien vía documental física o electrónica. Aquellos materiales perecederos, deberán estar registrados con su fecha de caducidad.

3.2.2.3. Funciones y responsabilidades.

A continuación serán desarrolladas las tareas de los puestos que pueden existir en las distintas categorías de un albergue de peregrinos, como son: recepción, restauración, pisos y mantenimiento.

Análisis de puesto de recepción:

- DEPARTAMENTO: recepcionista
- LUGAR DE DESEMPEÑO: hall de recepción
- TIEMPO Y HORARIO DE TRABAJO: depende categoría
- DETALLE DE TAREAS:
 - Recepción de los huéspedes.
 - Venta y asignación de camas y habitaciones.
 - Dar información general del alojamiento.
 - Hacer registro de entrada del huésped
 - Hacer facturación (Donativos) de los huéspedes en el momento de la salida.
 - Llevar el control de entradas y salidas de los huéspedes.
 - Avisar a camarera de pisos de que se pueden realizar habitaciones a la hora de la salida del huésped anterior.
 - Informar al resto de departamentos de los cambios que se han realizado.
 - Utilización de programas informáticos hoteleros.

Departamento de Restauración:

- CATEGORÍA: cocinero.
- DEPARTAMENTO: restauración
- LUGAR DE DESEMPEÑO: bar/restaurante

- TIEMPO Y HORARIO DE TRABAJO: 7.00h.- 10.00h. 12.00h.-16.00h. 19.00h-22.00h. (según categoría de establecimiento).
- DETALLE DE TAREAS:
 - Venta de distintos servicios de restauración de que dispongan, cafetería y bar.
 - Venta de distintos servicios de restauración (desayuno, comida y cena).
 - Cafetería.
 - Bar.

- CATEGORÍA: camarero.
- DEPARTAMENTO: restauración.
- LUGAR DE DESEMPEÑO: bar/restaurante
- TIEMPO Y HORARIO DE TRABAJO: 7.00h.-15.00h (primer turno) 15.00h.-11.00h. (según categoría de establecimiento).
- DETALLE DE TAREAS:
 - Preparar mantel y cubertería.
 - Recibir a los clientes y acomodarlos.
 - Informar a los clientes acerca de los platos, responder preguntas acerca de ellos.
 - Tomar nota de pedidos.
 - Servir alimentos y bebidas a los clientes.
 - Comprobar que los clientes están contentos y solucionar cualquier problema.
 - Preparar cuentas, presentarlas a los clientes y manejar dinero.
 - Vaciar y limpiar mesas y mostradores.

Departamento de pisos.

- DEPARTAMENTO: camarera de pisos
- LUGAR DE DESEMPEÑO: habitaciones y zonas comunes.
- TIEMPO Y HORARIO DE TRABAJO: 7.00h- 15.00h
- DETALLE DE TAREAS:
 - Revisión de habitaciones.

- Atención de solicitud de huéspedes.
- Información de desperfectos.
- Conservación e higiene de las habitaciones.
- Conservación e higiene de zonas comunes.
- Lavandería.

Departamento de mantenimiento.

- DEPARTAMENTO: mantenimiento técnico de instalaciones.
- LUGAR DE DESEMPEÑO: habitaciones y zonas comunes.
- TIEMPO Y HORARIO DE TRABAJO: 7.00h- 15.00h
- DETALLE DE TAREAS:
 - Mantenimiento del buen estado y funcionamiento de todas las instalaciones, habitaciones, zonas comunes, equipamientos, sistema de aire acondicionado, calefacción, ascensores, sistema de emergencia, instalaciones de lavandería, exteriores, y todas las demás sujetas al cumplimiento de reglamentación.

3.2.2.4. Procesos, estándares e indicadores.

En la siguiente figura, se muestra el Mapa de Procesos que se llevará a cabo en los establecimientos. En él se ve cuáles son las entradas, los procesos y las salidas clave de este sistema de gestión de calidad.

Como se puede observar en la figura 16, el mapa de procesos se divide en tres categorías: operativos, estratégicos y de apoyo. La clave, en este caso, serían los operativos que a su vez están divididos en los subprocesos de alojamiento y restauración, debiendo de ir acompañado de las dos restantes categorías, las estratégicas y de apoyo, ya que sin ellos no se conseguiría el valor añadido que se trata de ofrecer al cliente.

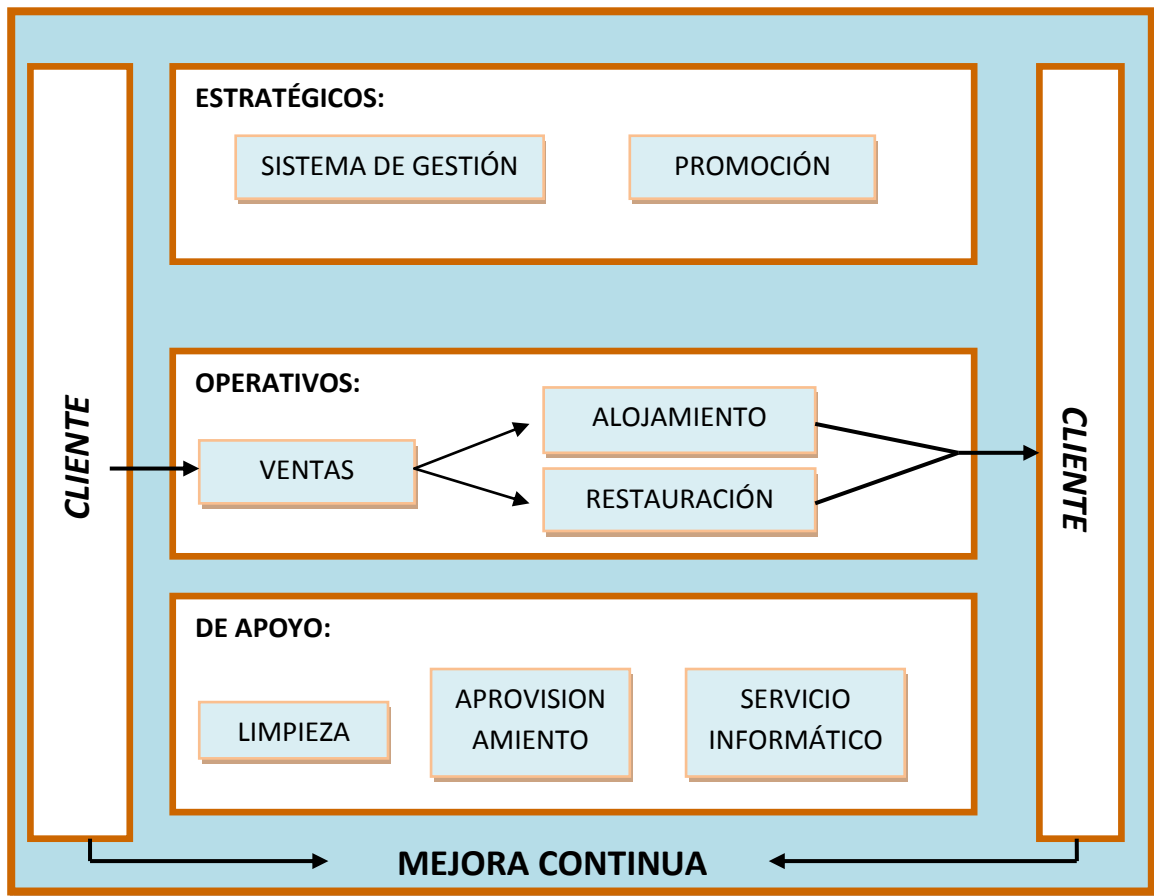


Figura 16. Mapa de procesos.

Para que todo funcione debidamente en su conjunto, siempre deberá de existir una mejora constante y continua de proceso.

A continuación mostramos los estándares y los indicadores que deberán de establecer en los distintos establecimientos.

Estándar: n° de veces.

Se deberán de marcar los estándares que los establecimientos se forzarán en alcanzar son los siguientes:

- Emisiones de CO2.
- Platos de los que se componen los menús para los peregrinos.
- Estampar un número mínimo de sellos para los peregrinos.
- Establecer un número de peregrinos que se quieren intentar atraer, según las temporadas.
- Tipo de cliente que se quiera recibir (podría ser según temporadas, etc.).

Indicadores: medidas de nivel de cumplimiento de un proceso.

Además de marcarse los estándares, también se implantarán unos indicadores para comprobar si un proceso o servicio se ha realizado debidamente, como por ejemplo:

- Número de quejas.
- Número de venta de servicios y/o productos.
- Grado de satisfacción de los clientes en encuestas.
- Menú del peregrino servido y cuantos platos han sido desechados.
- Menú diario servido y cuantos platos han sido desechados.
- Grado de percepción del cliente, es decir, si ha sido lo esperado respecto a sus expectativas.
- Número de camas disponibles y número de camas ocupadas.
- Ingresos por noche.

La información obtenida nos servirá para conocer el nivel de servicio prestado, además de analizar cuáles son los procesos más sostenibles y si estos nos pueden ayudar a mejorar día a día.

3.2.2.5. Formación.

La formación tiene como objetivo principal enseñar todo aquello que sea clave para los empleados que vayan a tratar con los peregrinos además de obtener unos conocimientos y habilidades importantes para los empleados y gerentes de los albergues de peregrinos.

3.2.2.6. Información documentada.

La declaración de política de gestión será un documento público, tanto para clientes como proveedores, etc., donde se incluirían aspectos como:

- Se tratará de dar siempre un valor añadido.
- Se tratará de dar la “calidad total”.
- Cuáles son los objetivos y las estrategias a seguir.

En la siguiente figura se muestra cómo será el procedimiento de control de no conformidades llevadas a cabo en los establecimientos.

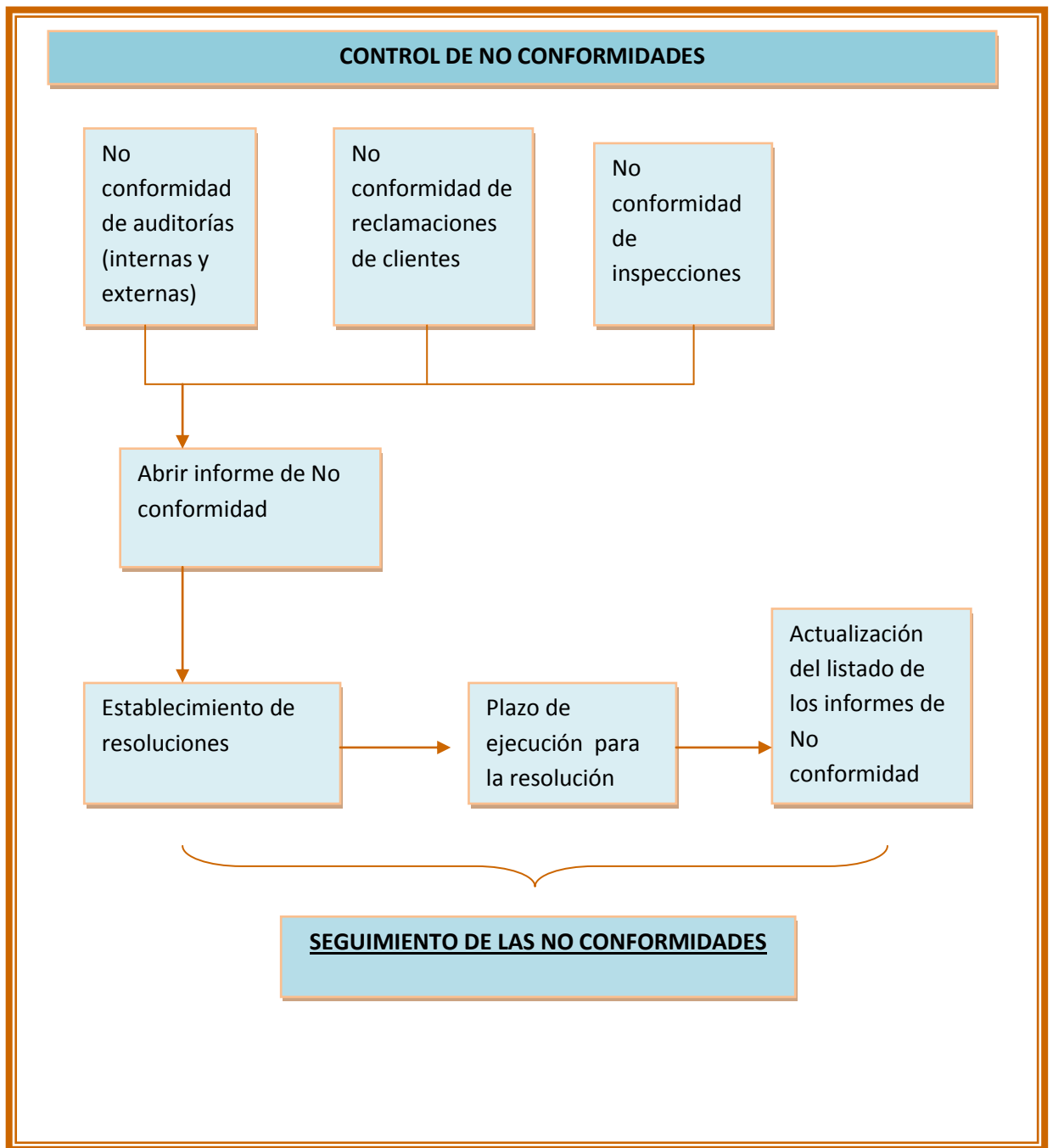


Figura 17. Control de no conformidades.

El control de las no conformidades es un punto relevante para saber actuar adecuadamente en cada situación, con procedimientos tanto generales como específicos. Estos tipos de documentos deben de:

- Ser internos, es decir, que solo debe de conocer la organización.

- Guardarse una copia y archivar cada una de ellas.
- Realizarse gráficos y fichas, para comprobar la evolución.

En la situación de tener no conformidades, tanto en auditorías internas como externas, reclamaciones de los clientes o incluso de inspecciones, se deberá de abrir el respectivo informe. Una vez analizado el caso, se establecerán acciones para la resolución de estos en un plazo establecido.

Una vez resuelto el problema se actualizará la lista de las no conformidades. No se deberá eliminar el informe redactado por la no conformidad, sino que se archivará todo junto, de cara al futuro se puedan evitar. Con posterioridad deberá tener un seguimiento continuado para que no existan reincidencias.

Registros.

Los registros llevados a cabo son unas evidencias de que se está haciendo un control de las actividades desarrolladas a lo largo del sistema de gestión de calidad. Por ejemplo:

- Las reparaciones deberán ser registradas el día de la incidencia y hora, aquello que se ha estropeado y como ha sido reparado, nombre, apellidos y la firma.
- En el departamento de recepción, se tomaría nota de que ha realizado la reserva, etc.
- Departamento de pisos, quién ha realizado la limpieza, qué se ha hecho, día, nombres, apellidos y firma.

3.2.2.7. Implantación del sistema.

Una vez redactados todos los procedimientos y como se llevará a cabo se pasará a la implantación de todos los procedimientos en las distintas áreas y cada unidad de servicio. Se deberá de ir paso a paso, por lo que hasta que no se consiga llegar al objetivo en un área no se podrá pasar a la siguiente meta.

3.2.3. Control y mejora.

Este último bloque se establece cuál será el seguimiento que se les realizará a cada uno de los establecimientos una vez implantado el sistema de gestión de calidad para los peregrinos del Camino de Santiago.

3.2.3.1. Control interno.

Gracias al control interno que se llevará a cabo, se lograrán las metas propuestas intentando minimizar los riesgos que puedan ir surgiendo.

Es importante recalcar, que toda implantación de un sistema de gestión de calidad, conlleva un gasto económico, pero que a posteriori los establecimientos se verán recompensados, además de la eficiencia y la eficacia en la operatividad de la empresa.

3.2.3.2. Ajustes del sistema y mejora continua.

El ajuste del sistema y la mejora continua, se trata de tomar unas medidas tanto preventivas como correctivas.

En las medidas preventivas se tratará de que gracias al control interno llevado a cabo reduzcamos el riesgo de las no conformidades adelantándonos siempre a los acontecimientos.

Sin embargo, las medidas correctivas se aplicarán en los momentos en el que haya surgido una no conformidad, tanto por parte de empleados, gerentes, clientes, proveedores, etc.

3.2.3.3. Control externo y certificación.

Una vez finalizado el proceso, y concedida la “Marca Peregrinos”, no se dejará de vigilar los establecimientos, sino que se seguirán realizando valoraciones de los documentos, evaluaciones presenciales y la realización de informes ante el comité dónde se les podrá conceder una mayor categoría o menor. Siempre se intentará trabajar para la mejora y puedan obtener una mayor categoría, además de seguir innovando en todo aquello que sea beneficioso para los establecimientos y para los peregrinos que están viviendo una experiencia única.

CONCLUSIONES

El desarrollo de un sistema de gestión de calidad para los albergues de peregrinos permite que se cumplan una serie de requisitos importantes para que la oferta turística sea más efectiva y poder de esta manera, realizar un servicio más homogéneo en toda la Comunidad Autónoma creando una marca común para todos ellos.

Respecto a los recursos turísticos, si estos cuentan con buenos equipamientos y servicios se lograría alcanzar un producto turístico deseable para aquellos peregrinos, que desarrollando en los albergues de peregrinos una buena promoción, se establece un precio o donativo, etc., se obtendría esa oferta turística esperada, logrando atraer cada vez más peregrinos hacia el Camino del Norte y el Camino Primitivo. En definitiva, el sistema de gestión de calidad sirve como herramienta para la mejora continua y dar credibilidad a las acciones llevadas a cabo por los establecimientos, además de permitirles ciertos beneficios como:

- La mejora de la reputación.
- Comprometerse y mejorar la gestión ambiental.
- Facilitarles el acceso a nuevos clientes.
- Reducción de costes a corto y largo plazo.
- Ofrecer un enfoque innovador.

Por otro lado, con la implantación de un sistema de gestión de calidad, en cada uno de los establecimientos se percibiría el aumento de la satisfacción de todas las partes interesadas, tanto internas (colaboradores internos) como externos (clientes, proveedores, socios, etc.), garantizando la calidad de los servicios ya sean públicos, como privados.

El resultado de la aplicación de un sistema de gestión de calidad, además de un desarrollo sostenible, nos acercaría a un modelo de bienestar en el entorno del Camino, además de aproximarse a lo que nos demanda Europa en materia de calidad y medio ambiente.

Los conocimientos y las estrategias adquiridas a lo largo del Máster en Dirección y Planificación del Turismo han hecho posible la realización del presente trabajo cuyo

objetivo es la creación de una marca a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad para los albergues de peregrinos. De tal manera podremos conocer mejor cuáles son las necesidades de los peregrinos pudiendo mejorar sus expectativas en su paso por el Principado de Asturias.

La imagen de marca no se puede entender sin la unificación de todos los elementos, ya que de tal manera se conseguirá obtener la identidad corporativa, es decir, la “Marca de Peregrinos” no se limitará simplemente a su logotipo. Trabajando estrechamente con los propietarios de los establecimientos llegaremos a conocer cuáles son los potenciales que tenemos ayudándonos a convertirlo en una fuerte ventaja competitiva.

Desarrollar una buena imagen de marca les supondrá a los establecimientos:

- Un aumento de su facturación.
- Un ahorro en costes en un futuro.
- Una mejora del posicionamiento, frente a otros itinerarios del Camino de Santiago.
- Aporta a los peregrinos confianza ya que pueden realizar el camino con la seguridad de que los establecimientos en los que se alojarán deberán de cumplir unos requisitos mínimos y que si estos no cumplen debidamente pudiendo trasladar sus quejas.

Por lo tanto para la imagen de marca es necesario tener conciencia tanto de elementos tangibles como intangibles para que sean bien representados los valores y las emociones que se pretende transmitir a través del uso de la “Marca Peregrinos”.

En conclusión, la imagen de marca es la primera sensación que reciben los peregrinos a la hora de escoger uno de los establecimientos en los que se va alojar generando una opinión. Esta nos sirve para conocer tanto lo positivo de la marca como lo negativo, para así mejorar en sus expectativas y conocer sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas:

- Gobierno del Principado de Asturias (2016) “*Libro blanco del Camino de Santiago del Principado de Asturias*”.
- Pousa, X. Ramón (1992) “*El Camino de Santiago*”. La Voz de Galicia, La Coruña.

Legislación:

- DECRETO 48/2016, de 21 de abril, por el que se establece la ordenación de los albergues turísticos. (D.O.G. nº 85, de 4 de mayo).
- DECRETO 52/2008, de 10 de junio, por el que se regula la ordenación de los albergues de la Comunidad de Castilla y León. (B.O.C. y L. nº136, de 16 de julio).
- DECRETO 116/2002, de 5 de septiembre, de albergues turísticos. (B.O.P.A. 30 de septiembre).
- DECRETO 140/ 2005, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de ordenación de los albergues turísticos de navarra. (B.O.N. nº 152 de 21 de diciembre).
- DECRETO 200/2013, de 9 de julio, de ordenación de los albergues turísticos (B.O.P.V. nº144, de 30 de junio).
- Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo. (B.O.E. el 6 de julio).
- Ley del Principado de Asturias 10/2010, de 17 de diciembre, de tercera modificación de la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de turismo. (B.O.E nº 296, de 24 de diciembre).

Páginas web consultadas:

- Arte románico y rutas medievales en España: <http://www.arteguias.com>
[Consultado el 9 de mayo de 2017].

- Blog Camino de Santiago con perro: <http://www.caminodesantiagoconperro.com> [Consultado el 25 de abril de 2017].
- Blog de viajes “ A salto de mata” <http://www.asaltodemata.com> [Consultado el 29 de mayo de 2017]
- Camino de Santiago: <http://www.caminosantiago.org/> [Consultado el 15 de marzo de 2017].
- El Camino a Santiago: <http://www.elcaminoasantiago.com/> [Consultado el 15 de marzo de 2017].
- El Camino de Santiago: www.caminodesantiago.gal [Consultado el 9 de mayo de 2017].
- Eroski Consumer: www.caminodesantiago.consumer.es [Consultado el 9 de mayo de 2017].
- Estadísticas: Oficina de acogida al peregrino: <https://oficinadelperegrino.com> [Consultado el 20 de mayo de 2017].
- Gijón Turismo: www.gijon.info [Consultado el 28 de mayo 2017].
- Hostelería y Turismo en Asturias (OTEA): <http://www.ehotelesasturias.com/> [Consultado el 15 de marzo de 2017].
- Noticias jurídicas: www.noticias.juridicas.com [Consultado de 24 de mayo de 2017].
- Senderismo en Asturias y algo más: <http://www.senderismoenasturias.es/alberguescs.htm> [Consultado el 15 de marzo de 2017].
- Turismo Asturias: www.turismoasturias.es [Consultado el 15 de marzo de 2017].
- Viviendo experiencias “Walking Holidays”: www.viviendoexperiencias.com [Consultado el 9 de mayo de 2017].

