

NÍJAR. LA APUESTA POR EL TURISMO DE CALIDAD

En tres años, 39 empresas del sector turístico de Níjar han obtenido el sello SICTED de calidad turística. Es el resultado de la apuesta de empresarios y ayuntamiento por un turismo de calidad más sostenible para distinguirse como destino.

Villa Singular, en San José, establecimiento con distinción SICTED de calidad turística.

MIGUEL BLANCO

FOTOS: VV AA

El Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar es uno de los destinos turísticos más visitados de la provincia de Almería. Y ahora, con la apuesta por la calidad que están impulsando las empresas del sector y el Ayuntamiento de Níjar, es cada vez más atractivo para un tipo de viajero más concienciado con el turismo sostenible, que busca sobre todo calidad en el servicio ofrecido y en los productos. Con la última incorporación, en diciembre de 2022, de otras once empresas, ya son 39 las que presumen de sello de calidad SICTED. Es el resultado de un trabajo que se viene realizando en los últimos tres años con el objetivo de tener "un sector turístico fuerte y comprometido con su entorno" con el que "romper la estacionalidad, sacarle el mayor partido posible y responsablemente a ese hecho diferencial que nos aporta la climatología de Níjar, unida a un Parque Natural de Cabo de Gata Níjar", asegura Esperanza Pérez Felices, alcaldesa del municipio.

Esperanza Pérez añade que "si a esto le unimos que puede producirse una retroalimentación constante entre nuestros dos principales sectores económicos, turismo y agricultura, tenemos un campo de acción amplísimo y apasionante". En este sentido, destaca que "es aquí donde la magia de la gastronomía local mezcla los sabores con sensaciones, esas que generan recuerdos inolvidables que evocamos cada vez que consumimos un producto, un plato típico de un lugar determinado".

Para que una empresa pueda adherirse al sistema, su municipio o mancomunidad debe ser Destino SICTED, que implica haber realizado el trabajo previo de adhesión al Sistema de Implementación de Calidad en Destino, como hizo Níjar. A partir de entonces, las empresas se han ido uniendo al sistema, para lo que reciben el asesoramiento del Área de Turismo del Ayuntamiento, con Carmen F. Peña como gestora en Destino, y llevan a cabo un proceso de formación.

Esperanza Pérez, alcaldesa de Níjar



Una vez recibido el sello, hay que renovarlo cada dos años, y se someten a auditorías cada año de inspectores de la Delegación de Turismo. Tanto para que se conseguir o renovar la distinción como para pasar estas auditorías, la empresa tiene que cumplir unas horas de formación. Y desde que se concede, tiene que participar en los Planes de Mejora del Destino.

LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA TURÍSTICA

Todas las empresas que ya han cumplido un ciclo de dos años han renovado la distinción, lo que muestra que las cosas se están haciendo bien en este ámbito. "El sistema SICTED no es un programa con una fecha de inicio y fin, sino que nos lleva a una constante evaluación de resultados, mejora de procesos, formación para acceder a nuevas metas", recuerda la alcaldesa, que asegura que "es casi como una nueva cultura dentro del sector turístico que busca la excelencia y en Níjar, nuestras empresas se han adaptado con una facilidad extraordinaria a estos estándares".

Que en apenas tres años haya ya 39 empresas y servicios con el sello SICTED es "un éxito, principalmente de Asemparna (la asociación de empresarios del Parque Natural), que ha demostrado un total compromiso con la calidad de sus establecimientos, con la constante actualización de conocimiento", destaca la alcaldesa.

Así, el objetivo es desmarcarse como destino de calidad y que apuesta por la sostenibilidad. Y en esta línea, la idea de Níjar es seguir "sumando recursos dentro de nuestras posibilidades a toda iniciativa que suponga una mejora, un paso más en la búsqueda de la excelencia", asegura Esperanza Pérez. Una búsqueda, añade, para la que es relevante también "toda dotación de servicios públicos que podamos articular desde el Ayuntamiento de Níjar, desde los carriles bici a los sistemas de información turística, aparcamientos disuasorios, disminución de emisiones en el entorno del parque y todo lo que nos ayude a conservar y recuperar nuestra materia prima, que es el Parque Natural de Cabo de Gata Níjar". ■

Ecoágata



“Níjar se ha posicionado a nivel nacional como uno de los destinos turísticos más relevantes en calidad, por número de empresas en SICTED y por volumen”, destaca José Manuel Marín, gerente de Ecoágata, empresa de submarinismo y rutas guiadas en Cabo de Gata. Marín añade como elemento positivo que “se han generado sinergias entre los empresarios del sector en la zona”.

Conseguir el sello SICTED supone “un esfuerzo de simplificación, de poner en papel los procesos que se llevan a cabo en la empresa”. Es decir, que “no es solo tener la intención de ser una empresa de calidad, que lo puedes ser antes de tener el sello, sino plasmar todo eso, evaluar y formar al personal y generar una garantía”, cuenta Marín, que señala que “muchas veces las empresas hacemos las cosas bien pero no somos conscientes”. Una vez obtenida la distinción, que Ecoágata consiguió en 2021, hay que mantener una formación continua del personal y unos objetivos de mejora que hay que cumplir y que se evalúan cada dos años.

“Ha habido sintonía con el Ayuntamiento de Níjar, que ha creado un canal de comunicación a través del Área de Turismo, con el que está en estrecho contacto con los empresarios”, apunta el gerente de Ecoágata, y destaca que “Níjar avanza de manera interesante hacia un turismo de calidad”.

Restaurante La Gallineta



“La distinción SICTED a nosotros nos ha ayudado a mejorar la organización del restaurante”, asegura David Corbi, gerente de La Gallineta, en Pozo de los Frailes, que lleva desde 2021 con la distinción. Asimismo, destaca que añade “un valor extra, que la gente sepa que intentamos hacer las cosas bien”.

Cristina Betancourt, copropietaria del restaurante, recuerda que para conseguir el sello de calidad, como ya cumplían con la mayoría de los requisitos, apenas tuvo que “plasmar en papel los mecanismos, lo que hacíamos”. Por ejemplo, explica que hasta entonces llevaban “de cabeza” el número de empleados que iban a necesitar en cada época del año, y ahora ya lo tienen apuntado. Cristina reconoce que fue fundamental la ayuda de la técnico del Ayuntamiento que les fue asesorando y señalando que aspectos podían destacar más en sus informes. “Iba perfeccionando lo que ibas elaborando”, concluye.

Para David, la apuesta por el turismo de calidad “es muy importante. Tenemos en Níjar y el Parque Natural unos recursos limitados y muy especiales, así que todo lo que sea ir más hacia calidad que a volumen es positivo, porque así se pueden mantener mejor los recursos que tenemos y podemos seguir subsistiendo”.

Aparthotel Vistamar



Para conseguir el sello de SICTED, “hay que tener un objetivo medioambiental, que nosotros, al estar en un Parque Natural, hace tiempo que teníamos en marcha, como medidas para ahorrar agua y energía o placas solares”, cuenta Carl Hubert, gerente del Aparthotel Vistamar de San José, un establecimiento que lleva dos décadas funcionando siguiendo estas premisas de sostenibilidad ambiental. Por eso, añade, “no ha sido muy difícil” conseguir la distinción de calidad turística. Ayudaba también que “teníamos un sello de calidad anteriormente, de la marca Parque Natural”. Asimismo, hay una parte administrativa que hay que cumplir, “que nosotros ya cumplimos”, asegura.

Hubert considera que esta apuesta por el turismo de calidad, “a empresas o autónomos, de una o dos personas, les ha debido de ayudar mucho a cumplir con la normativa” y que “ayuda a que todos los negocios estén un poco más homogéneos y que la calidad media haya subido bastante”.

A partir de ahora, espera que “nos pongamos objetivos, sobre todo a nivel medioambiental, cada vez más altos para poder destacar, para que el destino, en su conjunto, sea una zona privilegiada en España en materia de turismo”.

Hotel de la Naturaleza



Haber conseguido en 2021 el sello SICTED “supone un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y a la mejora continua”, reconoce Catalina Fernández, gerente del Hotel de la Naturaleza en Rodalquilar. Asimismo, añade, esta distinción “nos vale para incrementar la competitividad turística frente a otras empresas de destino, nos ayuda a ofrecer un nivel de calidad homogéneo en todos los servicios de nuestro establecimiento y a incrementar la satisfacción de los turistas”.

Para conseguir el sello, cuenta que, “al tener la Q Turística, no hemos tenido que hacer todo el proceso”, aunque sí han tenido que cumplir con otros trámites, como “ordenar y estructurar los procesos de gestión de la empresa, generar un sistema documental que clarifique tareas y responsables y elaborar un plan de mejora”. Asimismo, han llevado a cabo acciones de formación y asesoría y están sometidos a un proceso de evaluación anual.

La apuesta por este turismo de calidad en la zona puede suponer “un crecimiento socio económico siempre que se trabaje en favor de la rentabilidad del sector y de la calidad”. También, concluye, “refuerza nuestra imagen como destino de excelencia, nos aporta competitividad frente a otros destinos” y favorece “la fidelización de los visitantes del territorio”.



Grupo ConfortySabor



El sello SICTED "es una marca de calidad que te distingue, es una garantía para el cliente de que el establecimiento ha pasado por un proceso de aprendizaje e implantación de procesos de calidad, medioambientales, de sostenibilidad, de cuidado de la materia prima y de selección de productos de calidad", asegura Francisco Jesús García, CEO del Grupo ConfortySabor.

Este grupo tiene los alojamientos Hotel MC, Villa Singular y Hostal del Cabo en San José, la Finca Maltés del Fraile y los restaurantes Casa Pepe en San José y Las Negras. Cuatro de ellos, los ubicados en San José, cuentan con esta distinción de calidad, que para "el establecimiento es un guion para hacer las cosas bien".

Asimismo, señala que es una garantía de que las cosas se hacen bien en el destino, puesto que tiene "una forma estándar de calidad". Así, estas distinciones garantizan al turista que se va a encontrar con establecimientos que "saben cuidar el detalle, la calidad y el medio ambiente", que ofrecen "productos de kilómetro cero" y cuentan con "personal cualificado", añade García, que es también presidente de Asemparna, la asociación de empresarios del Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar.

J.126 Rutas de Naturaleza



"Nosotros teníamos bastante andado porque tenemos ya otros distintivos de calidad, como Marca Parque Natural o la de Calidad Rural", cuenta Fernando Alonso, gerente de la empresa de turismo activo J.126 Rutas de Naturaleza. En este sentido, asegura que "nuestro perfil es el de trabajar por la sostenibilidad del territorio, sobre todo al estar trabajando en un espacio natural protegido".

Asimismo, destaca que el Ayuntamiento haya apostado por "este distintivo como elemento aglutinador de las empresas que estamos en esta línea de sostenibilidad y calidad en el territorio". Y añade que "es algo que nos da la razón a nuestra trayectoria histórica" y que apoyan "todo lo que sea fomentar el territorio y, al mismo tiempo, a las empresas y actividades sostenibles".

Alonso considera que esta apuesta por el turismo de calidad beneficiará al destino, ya que aunque "nuestro turismo es sobre todo de sol y playa, cada vez más personas son conscientes y buscan sitios donde el desarrollo de la actividad turística encaje dentro de la sostenibilidad y eso, al final, nos irá trayendo un perfil de gente más concienciada y mejor". Así, concluye, "muchas empresas y turistas ahora buscan más este tipo de perfil, y en un espacio natural protegido, con más lógica".

Hotel Doña Pakyta



"Es importantísimo que los establecimientos sean conscientes y se adhieran al programa SICTED, porque cuantos más seamos los que tenemos nuestros productos con un estándar de calidad mayor, la satisfacción del cliente será mayor y la repercusión también", asegura Iván García, director general del grupo Playas y Cortijos, que tiene con el distintivo de calidad al Hotel Doña Pakyta desde 2019.

En este sentido, apunta a que los turistas, "cuando vuelvan a sus casas, contarán lo bien que les han servido y que les ha ido, sea en un establecimiento hotelero, un restaurante o una empresa de turismo activo". En definitiva, añade, "es algo que beneficia a la calidad del parque, sobre todo en un entorno tan competitivo a día de hoy como el turístico". A la hora de conseguir el sello, en este hotel de San José no tuvieron que hacer "ninguna modificación en los procedimientos, porque en Doña Pakyta tenemos ya la Q de Calidad". Asimismo, explica que "es muy difícil de cuantificar si hemos tenido más visitantes, no tenemos herramientas para ello, pero que ofrecemos más calidad a nuestros clientes creo que es evidente. Pero es algo que habrá que analizar con el tiempo". E insiste en que "si los establecimientos elevamos el nivel, los clientes estarán más contentos y vendrán más".

Subparke Turismo Activo



"Nosotros fuimos de los primeros que nos subimos al tren y hemos renovado este año porque creemos en que siga así, pero en esencia el distintivo no ha tenido repercusión para nosotros, solo ha dado mucho trabajo a nivel empresarial", asegura Pako Romero, responsable de la empresa Subparke Turismo Activo, que consiguió el distintivo SICTED en 2019. Considera que es una buena idea pero que hay que mejorar cómo se está desarrollando en la zona. Y añade que "lo tenemos porque es un distintivo que, si hay algún tipo de subvención, te da puntuación en una concurrencia competitiva".

Asimismo, Romero recuerda que "Cabo de Gata es un sitio que está muy establecido, es un referente a nivel turístico y creo que se debería parar tanta promoción, porque es un espacio que no tiene absorción para tanto turismo como el que se está intentando traer".

En esta misma línea, explica que el turismo en el Parque Natural "es muy estacional, julio y agosto, y el resto del año, las empresas que estamos los doce meses abiertos, no tenemos los servicios y recursos necesarios para tratar al turista que viene en noviembre o marzo". En este sentido, considera "mucho más interesante un turismo mucho más selectivo, de octubre, abril o mayo, que el de masas de julio y agosto".