

MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

Grado en Turismo

EI RÉGIMEN DE TODO INCLUIDO EN LOS HOTELES RURALES DE CANARIAS: EN PARTICULAR, LA ADAPTACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ALOJATIVA EN TIEMPOS DE PANDEMIA.

Autora: Natalia Rodríguez Hernández.

Tutor: Fernando José Betancort Reyes.

Convocatoria de Julio.

Curso académico: 2020/2021

RESUMEN

El presente trabajo surge de la creciente demanda de los hoteles rurales tras la pandemia de COVID-19; establecimientos en los cuales los turistas buscan evitar aglomeraciones y disfrutar de la naturaleza. Ante tal situación, este proyecto tiene como objetivo ser una base para innovar y satisfacer ciertas demandas del turismo rural y de la ciudadanía, proponiendo para ello la realización de cambios en la legislación vigente, con el objeto de que los hoteles rurales puedan ofrecer el servicio de todo incluido sin perjudicar a su entorno. A la elaboración de la presente memoria, se ha recopilado información de diversas fuentes tales como el Boletín Oficial de Canarias, Hosteltur o Hecansa entre otras.

Palabras clave: todo incluido, hotel rural, Islas Canarias, legislación.

ABSTRACT

This work arises from the growing demand for rural hotels after the COVID-19 pandemic; establishments in which tourists seek to avoid crowds and enjoy nature. Faced with such a situation, this project aims to be a base to innovate and satisfy certain demands of rural tourism and citizenship, proposing for this the realization of changes in current legislation, in order that rural hotels can offer the service all-inclusive without harming your environment. In preparing this report, information has been compiled from various sources such as the Official Gazette of the Canary Islands, Hosteltur or Hecansa, among others.

Keywords: all inclusive, rural hotel, Canary Islands, laws.

ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 EL HOTEL RURAL.

2.2 INFRAESTRUCTURA DEL HOTEL RURAL.

3. EL RÉGIMEN DEL TODO INCLUIDO.

3.1. HISTORIA DEL TODO INCLUIDO.

3.2. DIFERENCIA ENTRE EL TODO INCLUIDO Y OTROS REGÍMENES DE ALOJAMIENTO.

3.3. POSIBLES CONFLICTOS ENTRE EL TODO INCLUIDO Y EL DESTINO.

3.4. DERECHO A LA LIBRE COMPETENCIA.

3.5. EL TI EN EL HOTEL RURAL.

3.5.1. Limitación y obligaciones del todo incluido.

3.5.2. Definición.

3.5.3. Modificación de los requisitos del hotel rural.

4. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

4.1. LA ACTIVIDAD DE RESTAURACIÓN.

4.2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

5. CONCLUSIONES.

6. BIBLIOGRAFÍA.

7. ANEXO.

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Regímenes de alojamiento.

Tabla 2. Servicios incluidos en el precio de alojamiento.

Tabla 3. Superficie unidades alojativas.

Tabla 4. Requisitos unidades alojativas.

Tabla 5. Requisitos zonas comunes.

Tabla 6. Requisitos zonas de servicios.

1. INTRODUCCIÓN.

En el transcurso de 2020, en España, se han observado muchos cambios en cuanto a la demanda de alojamientos turísticos debido a la pandemia mundial provocada por el COVID-19: de todos, ellos el más destacable ha sido el auge del turismo rural, en el cual se ha producido un incremento de reservas en establecimientos tanto hoteleros como extrahoteleros.

Según el Informe del Turismo Rural en España y el Observatorio del Turismo Rural, el turismo rural fue, durante el verano de 2020, la principal opción para los turistas que querían seguir disfrutando del turismo; aunque intentando evitar aglomeraciones y, por ende, posibles contagios por COVID-19. Es precisamente el medioambiente, los alojamientos que garantizaran la distancia social y la ausencia de masificación, los factores que conllevan a que esta tendencia turística se mantenga durante el tiempo que dure la pandemia; para que en el año 2021 el 89,4% de los españoles sigan optando por el turismo rural.

Esta tendencia en favor de los alojamientos rurales también ha sido notoria en las Islas Canarias, los cuales han experimentado un incremento en su demanda. Durante el verano de 2020, los hoteles y casas rurales observaron cómo sus reservas aumentaban en torno a un 43% respecto al anterior año 2019. La pandemia atrajo a este tipo de turismo, una clientela con un perfil diferente al habitual y entre cuyas principales motivaciones para elegir el turismo rural seguían premiando el descanso y evitar las aglomeraciones, tal como en el resto de España.

Ante tal situación, el presente Trabajo de Fin de Grado nace con el fin de ser una base para innovar y satisfacer ciertas demandas del turismo rural, tanto del empresario como del turista; proponiendo para ello realizar cambios en la legislación vigente con el objeto de regular un servicio en los hoteles rurales ya existente en el mercado turístico.

Para realizar este trabajo se deberá tener como base el conocimiento de la legislación canaria en lo referente a alojamiento turístico, y específicamente al alojamiento hotelero. Con este estudio, apoyado principalmente en el ya derogado Decreto 18/1998, de 5 de marzo, de regulación y ordenación de los establecimientos de alojamiento de turismo rural y en el Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento, se empleará una metodología de observación, estudio y comparación para realizar una propuesta de cambio que regule el todo incluido en hoteles rurales.

El presente trabajo se divide en cinco capítulos. El primero consistirá en una introducción sobre el trabajo y su alcance; el segundo, versará en el marco teórico de los hoteles rurales y su alcance legislativo; en el tercer capítulo se abordará al régimen del todo incluido; el cuarto capítulo estará conformado por un estudio acerca de las tensiones y conflictos que pueda suscitar el todo incluido; en el quinto capítulo se estudiará los requisitos para ofrecer el todo incluido en el hotel rural; y finalmente, en el sexto capítulo, se tratará con especial atención las medidas sanitarias para ofrecer este servicio.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. EL HOTEL RURAL.

Para comprender el alcance de este proyecto es preciso estudiar qué se entiende y qué supone el hotel rural para la legislación canaria; siendo también necesario conocer otros conceptos relacionados con este tipo de alojamiento para formar una base de cara al desarrollo del proyecto.

En primer lugar, el tipo de alojamiento que nos concierne es un hotel y según el Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento, actualmente vigente, define al establecimiento hotelero en los siguientes términos: *“establecimiento turístico de alojamiento que ofrece los servicios de alojamiento y alimentación”*. Será este último concepto, el de alimentación, uno de los principales puntos a abordar en el presente trabajo; de ahí la necesidad de su delimitación. En este caso, el Decreto de 2010 establece, en su art. 2.e) lo siguiente: *“Servicio de alimentación: el servicio que se desarrolla en un establecimiento de alojamiento turístico, consistente en ofrecer comidas y bebidas”*.

Tras tratar los criterios básicos, se deberá conocer el concepto de hotel rural, el cual surgió del Decreto 18/1998, de 5 de marzo, de Regulación y Ordenación de los Establecimientos de Alojamiento de Turismo Rural. La necesidad de legislar sobre los alojamientos pertenecientes al turismo rural surge con el objetivo de efectuar una regulación y ordenación del turismo rural, en lo relativo a la actividad de los establecimientos de alojamiento. Por aquel entonces, aquella norma dispuso en su artículo 4 lo siguiente: *“tendrán la consideración de hoteles rurales aquellos inmuebles constituidos por una sola edificación, aunque puedan contar con unidades anejas interdependientes, que reúnan las condiciones tipológicas o histórico-artísticas definidas en el artículo 3.1¹, cuya capacidad alojativa no supere veinte habitaciones dobles o individuales y que presten los servicios previstos en el anexo I de este Decreto.”*

En la actualidad y, conforme lo establecido en el art. 2.j) del Decreto 142/2010, se entiende por hotel rural: *“el establecimiento hotelero que se encuentra ubicado en un inmueble enclavado en suelo rústico y cuya edificación constituye un bien inmueble integrante del patrimonio histórico de la Comunidad Autónoma de Canarias, incluido en alguno de los instrumentos previstos en el artículo 15 de la Ley 4/1999, de 15 de marzo, de Patrimonio Histórico de Canarias o norma que la sustituya”*. Se debe prestar especial atención a esta última parte del artículo, pues hay que tener presente que esta ley fue derogada por la actual Ley 11/2019, de 25 abril, de Patrimonio Cultural de Canarias y los instrumentos previstos se encuentran en el artículo 12.

¹ Artículo 3 .1.: *“Tendrán la consideración de casas rurales aquellas edificaciones de arquitectura tradicional canaria, definida conforme a las correspondientes normas de planeamiento, o de excepcional valor arquitectónico, normalmente aisladas, y en general, las vinculadas a explotaciones agrícolas, ganaderas o forestales, localizadas preferentemente en suelo rústico o, excepcionalmente, en cascos urbanos de valor histórico-artístico, delimitados en los respectivos planes de ordenación o por la normativa sectorial, siempre que se hallen enclavados en un entorno rural y no estén integrados en suelo declarado de uso turístico”*.

Ante la vigente definición del hotel rural se deberá prestar especial atención en dos aspectos: el primero será en lo relativo a Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias pues, tal como se puntualiza, el hotel rural deberá estar enclavado en suelo rústico. Ello conlleva una serie de caracteres; el segundo aspecto a considerar será lo concerniente a la Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias, la cual desempeñará un papel fundamental en los hoteles rurales de Canarias, pues se deberá prestar especial atención a la hora de realizar modificaciones en las infraestructuras del inmueble.

Como se hemos adelantado, si hablamos de turismo rural nos estamos refiriendo a edificaciones en un espacio rural con un suelo catalogado como rústico. Es así que el artículo 33 de la Ley 4/2017, de 13 de julio, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias, el suelo rústico se identifica como todo terreno en el que exista una serie de características entre las cuales se destacan: estar acogido a regímenes de protección por motivos medioambientales, paisajísticos, espacios naturales protegidos, ser parte del patrimonio histórico de Canarias, ser estimable debido a sus valores culturales, históricos, arqueológicos o que su preservación sea necesaria debido a su valor agrícola, forestal, ganadero, etc.

En todo caso, el suelo rústico conlleva una serie de derechos y obligaciones para sus propietarios. De acuerdo con el tema que nos atañe, el artículo 36 (relativo a los derechos de las personas propietarias de suelo rústico, concretamente en el punto número 2) establece que excepcionalmente, cuando la ordenación lo permita, al suelo rústico se le otorga la posibilidad de albergar edificaciones de naturaleza turística, siempre y cuando se cumpla una serie de requisitos o deberes. En segundo lugar, el artículo 37 regula los deberes de las personas propietarias del suelo rústico; siendo los aspectos más destacables en cuestión de turismo rural la conservación y el mantenimiento del suelo, que no exista contaminación por su explotación, el mantenimiento de la calidad de infraestructuras así como la correcta ejecución de los servicios necesarios para mantener dicha instalación; como puede ser las depuradoras, garantizar la restauración medioambiental y del terreno una vez finalizada la actividad y cumplir con una serie de responsabilidades fiscales de acuerdo al aprovechamiento edificatorio del suelo rústico.

Volviendo a la definición de hotel rural, el segundo aspecto a considerar viene asociado a la citada Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias, al mostrar las claves para gestionar lo que atribuye el artículo 137.1 del Estatuto de Autonomía de Canarias: la competencia exclusiva en gestión de cultura, patrimonio histórico, artístico, monumental y arquitectónico, entre otros.

Esta ley tiene como objetivos establecer un régimen jurídico para identificar, proteger, recuperar, conservar, difundir y fomentar el patrimonio histórico de Canarias; conllevando a que este último sea valorado y transmitido para generaciones futuras y sirviendo a la ciudadanía como una herramienta para mejorar el desarrollo sostenible y preservar su identidad cultural. Este patrimonio histórico se encuentra constituido (artículo 2.2) por: *“los bienes muebles, inmuebles, manifestaciones inmateriales de las poblaciones aborígenes de Canarias, de la cultura popular y tradicional, que tengan valor histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico, etnográfico, bibliográfico, documental, lingüístico, paisajístico, industrial, científico, técnico o de cualquier otra naturaleza cultural, cualquiera que sea su titularidad y régimen jurídico”*.

Entre los elementos a preservar, la presente Ley de Patrimonio Cultural de Canarias destaca el patrimonio cultural inmueble, el cual se explica como aquellos bienes culturales que no se pueden trasladar de un lugar a otro por estar vinculados al terreno. Por consiguiente y según el Decreto 142/2010, el hotel rural constituye un patrimonio cultural inmueble sujeto a las determinaciones contenidas en aquella Ley.

Por tanto, el hotel rural, como bien integrante del patrimonio cultural de Canarias, deberá estar incluido en alguno de los instrumentos de protección siendo éstos los siguientes: estar registrado como Bien de Interés Cultural (BIC), o estar presente en el catálogo insular o municipal de bienes patrimoniales culturales. Esto implica que las personas propietarias, poseedoras y titulares de derechos reales de los hoteles rurales, estarán obligados a colaborar en la confección de los señalados instrumentos; permitiendo para ello poder examinar el bien inmueble y presentar la información de que dispongan para su apropiada documentación. Así mismo, se podrán llevar a cabo diversos tipos de intervenciones según establece el artículo 11. Entre las cuales se subraya: el mantenimiento, conservación, consolidación, restauración, reestructuración, la ampliación y la remonta². Intervenciones clave a la hora de ofrecer un establecimiento turístico de calidad y seguridad en lo que concierne a sus instalaciones.

Así pues, para asegurar dicha seguridad y calidad conforme al artículo 67, las personas propietarias, poseedoras y titulares de derechos reales de inmuebles incluidos como patrimonio cultural de Canarias, que no protegiesen ni conservasen dicha edificación, deberán encargar a una persona técnica con titulación habilitante la realización de una inspección, cuya finalidad será precisar el estado del inmueble y las obras de conservación, restauración o rehabilitación que fueran necesarias para el buen mantenimiento del inmueble de acuerdo con la presente legislación y conforme a la conservación de sus valores.

En resumen, el presente marco teórico tiene como objetivo ayudar a entender cuáles son las bases fundamentales del presente proyecto referente al hotel rural según la legislación canaria; otorgando las herramientas necesarias para conocer qué es un hotel rural, qué está permitido y qué hay que tener en especial consideración de acuerdo con la legislación de patrimonio histórico canario y el tipo de suelo en el cual se asienta el inmueble.

2.2. INFRAESTRUCTURA DEL HOTEL RURAL.

Al igual que el resto de los establecimientos alojativos de la Comunidad Autónoma de Canarias, la infraestructura de los hoteles rurales cuenta con una serie de características y obligaciones diferentes a la de restos de hospedajes.

Como punto inicial, para identificar las infraestructuras y requisitos necesarios en los hoteles rurales, se comenzará estudiando sus condiciones mínimas comparando, para ello, los hoteles rurales de 2 palmeras según dispuso el derogado Decreto 18/1998, de 5 de marzo y los hoteles rurales del vigente Decreto 142/2010, de 4 de octubre.

² Remonta: Aumento de altura de un inmueble para ganar una o varias plantas.

En los anexos se podrá comprobar de forma más detallada cuáles son las características y los cambios realizados de decreto derogado al decreto vigente.

En el Reglamento de 1998, los hoteles rurales contaban con unas características muy específicas que abarcaban desde los metros de superficie útiles en las unidades alojativas, hasta los servicios a ofertar como, por ejemplo, posibilidad de disponer de garaje, poseer bar o restaurante, etc. En dicha legislación también se recogía con qué mobiliario debía contar la unidad alojativa y cuáles eran los requisitos indispensables en las zonas comunes, tanto para la realización de trabajos por parte de los empleados como para el disfrute de los huéspedes.

Tras la aprobación y entrada en vigor del Decreto 142/2010, esas características e infraestructuras obligatorias quedaron derogadas; conllevando a que la nueva normativa diera paso a unas características e infraestructuras más homogéneas para todos los establecimientos hoteleros canarios. Entre los cambios más notorios según áreas del establecimiento encontramos:

En primer lugar, en relación a las unidades alojativas, se producen diversos cambios; siendo el más notorio el que atañe al cambio de división entre habitaciones individuales y dobles, pues con el cambio legislativo se produce cambios en los estándares, reconociéndose la existencia de una unidad alojativa con unos metros cuadrados establecidos, los cuales aumentarán según plazas extra; otro cambio destacable en las unidades alojativas viene vinculado a enchufes, sistemas de seguridad, muebles, lencería... el mobiliario y los equipamientos mínimos se estandarizan para casi todos los establecimientos hoteleros tanto en unidades alojativas; por último, la legislación vigente subraya la importancia de los carteles de identificación de las unidades alojativas así como de carteles sensibilizadores de cara al ahorro de recursos tan valiosos como el agua y la preservación del entorno.

En segundo lugar, en lo relativo a las zonas comunes y según el Decreto 142/2010, la distribución por zonas que presenta un hotel rural supone un gran punto a destacar, pues difiere de la anterior legislación. Ello conlleva una transformación de las infraestructuras necesarias del establecimiento hotelero produciéndose los siguientes cambios: deberá contar con una zona general, con los propios alojamientos, zona de servicio y mantenimiento y, por último, será preciso contar con zonas exteriores y de esparcimiento. Así mismo, de acuerdo con el artículo 17 de la citada disposición normativa, será obligatorio que el hotel rural disponga de aseos independientes (hombre y mujer) en la zona general dotados con inodoro, lavamanos, dosificador de jabón, toallas de un solo uso o secador, espejo, papelera y perchero o colgador.

Y, en tercer lugar, las zonas de servicio y de mantenimiento, así como las zonas exteriores y esparcimiento, no presentan grandes cambios ante el cambio legislativo.

Con la realización de esta diferenciación entre ambas legislaciones, se podrá apreciar cuáles son los posibles puntos que transformar para que el hotel pueda ofrecer, con base en sus instalaciones, el servicio de todo incluido.

3. EL RÉGIMEN DEL TODO INCLUIDO.

3.1. HISTORIA DEL TODO INCLUIDO.

El todo incluido o *all inclusive* es un producto vacacional que ha experimentado una gran transformación desde sus inicios hasta la actualidad; conllevando a que, con el transcurso de los años, haya experimentado un incremento en su comercialización e implantación en numerosos destinos turísticos durante las últimas décadas.

Para entender el concepto de este producto vacacional es necesario remontarse a los orígenes, hasta la Inglaterra de la década de 1930 en los Campos Vacacionales *Butlins* y *Pontins*, época en la que se origina la primera idea precursora del concepto de todo incluido.

Durante esta época la clase media de Londres veía cómo la clase alta disfrutaba de los "*Country Clubs*" que existían en la capital británica; es por ello, que crearon sus propios "*Camps Clubs*" pero con un concepto adaptado a las necesidades de las clases medias. Estos "*Camps Clubs*" eran grandes fincas situadas en los alrededores de la capital de Londres, los cuales brindaban la oportunidad de disfrutar durante los fines de semana de comida y diversas diversiones durante todo el día por un único precio; sin embargo, algunos servicios, como las bebidas, debían pagarse con dinero extra y no era permitido llevarlas. La Segunda Guerra Mundial (1939-1945) provocó la caída de esos tipos clubes y su desaparición.

Más tarde, durante la época de los 50, Gerard Blitz y su nuevo operador turístico Club Med ampliaron la idea de los "*Camps Clubs*" surgiendo el planteamiento originario del verdadero todo incluido. El objetivo de Gerard Blitz en ese momento era de "*eliminar los cargos adicionales que pueden amargar la más dulce de las vacaciones*"; sin embargo, esto sería un modelo básico en el que no todos los productos se incluirían en el precio.

No fue hasta finales de los años 70 que el Caribe, específicamente Jamaica, tomaría las riendas del desarrollo del concepto del TI, lugar en el cual se abrió el primer complejo con todo incluido. Y finalmente, a finales de los años 80, el todo incluido se desarrollaría hasta lo que se conoce hoy en día.

A partir de 1996, los principales tour operadores lo ofrecen e incluyen en sus programas vacacionales, constituyéndose como la primera opción para aquellos turistas que quieren viajar a destinos alejados con un precio cerrado. El crecimiento de la demanda del todo incluido en países como Alemania y Reino Unido, y su éxito en la comercialización de destinos como Turquía, Túnez, Marruecos y Egipto conllevó a que los grandes tour operadores buscaran fórmulas similares para aplicarlas en destinos españoles de sol y playa, entre ellos, Canarias.

3.2. DIFERENCIA ENTRE EL TODO INCLUIDO Y OTROS REGÍMENES DE ALOJAMIENTO.

Tradicionalmente los establecimientos hoteleros ofrecían a sus clientes diferentes tipos de alojamiento o regímenes de alojamiento. Estos consistían en ofrecer al huésped una variedad de servicios en función de sus necesidades y/o apetencias, prestaciones que se iban sumando a la cuenta final del cliente.

El desarrollo del todo incluido en destinos tradicionales es debido, en gran medida, a las quejas de los turistas por el alto precio que habían alcanzado algunos servicios o actividades complementarios, tanto dentro como fuera del hotel. En una economía marcada por la incertidumbre de posibles inflaciones o deflaciones, el todo incluido ofrece al turista la ventaja de saber con antelación el coste total de todas sus vacaciones sin sorpresas que pueden desequilibrar su presupuesto. En teoría, esto significa que no tiene que gastar más dinero ni hacer frente a facturas o gastos no previstos cuando realiza el registro de salida en el hotel.

Por lo tanto, concebimos esta modalidad alojativa como la compra a un precio previamente cerrado de un servicio constituido por: alojamiento, comidas y bebidas. Depende del alojamiento, esta modalidad incluye otros entretenimientos, servicios y actividades de animación y deportivas incluidas en el precio.

En la siguiente tabla se apreciará las diferencias entre los regímenes de alojamiento y lo que se incluye a la hora de su contratación:

Tabla 1. Regímenes de alojamiento.

	Solo alojamiento (Room Only)	Alojamiento y desayuno (Bed and breakfast)	Media pensión (Half Board) ⁽¹⁾	Pensión completa (Full Board)	Todo incluido (All Inclusive)
Alojamiento	X	X	X	X	X
Desayuno		X	X	X	X
Almuerzo				X	X
Cena			X	X	X
Snacks					X
Bebidas (incluidas las espirituosas)					X

⁽¹⁾ En este caso, el alojamiento da la posibilidad de elegir disfrutar del almuerzo o de la cena.

Fuente: Logitravel, extraído en marzo de 2020. Elaboración propia.

3.3. POSIBLES CONFLICTOS ENTRE EL TODO INCLUIDO Y EL DESTINO.

A pesar de que el todo incluido se haya ido consolidando a lo largo de los años como uno de los servicios más solicitados en el mercado, cara a disfrutar sin preocupaciones del alojamiento en los establecimientos hoteleros con un precio cerrado, este servicio se ha ido convirtiendo en un tema de gran controversia a nivel económico y social.

Los dilemas que acarrea esta modalidad alojativa provienen de cómo es el propio servicio del todo incluido y qué se ofrece a los huéspedes del hotel pues a la hora de reservar unas vacaciones, los turistas que optan por el todo incluido acuden al destino con un precio pactado, incluyéndose en éste todo lo que necesitan dentro del hotel en cuanto a alimentación y bebidas, lo cual conlleva a que disfruten de un establecimiento alojativo que cubre todas sus necesidades sin necesidad de salir del alojamiento ni realizar gastos en el exterior.

Con este escenario, comercio y restauración local sufren pérdidas en su facturación, hecho que ha sido manifestado en múltiples ocasiones por diversas instituciones a lo largo de todo el territorio español. Un ejemplo de ello se encuentra en la comunidad autónoma balear, siendo su Asociación del Pequeño Comercio de Mallorca (PIMECO, 2012) una de las agrupaciones que alertaban en España de que el todo incluido que ofertan los hoteles de las zonas turísticas constituye un gran problema para los pequeños y medianos comercios turísticos de la zona debido a que conllevaba una disminución sustancial de su facturación y, por consiguiente, generando un gran malestar pues supone que con el todo incluido, los únicos que se benefician del turismo es el propio establecimiento hotelero.

Con dicho daño al comercio local, surge el siguiente resultado: el empobrecimiento de la población, pues como se ha comentado, el dinero gastado por parte de los turistas se queda en esa empresa y en muy rara ocasión, el capital gastado por los turistas permanece en el destino. Debido a este hecho surge otro problema, el cual radica en la aversión, malestar y posible manifestación de malas conductas por parte de la ciudadanía ante los establecimientos hoteleros que ofrezcan todo incluido pues, como se ha explicado, suponen una amenaza para la economía local. La aversión y mala disposición de los ciudadanos puede acarrear una imagen de destino inseguro, afectando a la empresa turística y pudiendo acarrear a una pérdida de clientela y, por lo tanto, a una reducción de ganancias y de calidad en el servicio.

Es precisamente este último concepto, el de calidad, uno de los puntos que más se defiende en la legislación canaria. Recogido en la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias se encuentra el Estatuto jurídico del Usuario Turístico y de las Empresas turísticas desde el artículo 12 al 20, en él se establecen los términos de calidad pues constituye uno de los derechos del usuario turístico, así como el derecho a la seguridad. Así pues, centrándonos en el tema del presente proyecto y el concepto de calidad, el Decreto 142/2010, de 4 de octubre, concretamente en el artículo 12, establece que los hoteles rurales deben estar en posesión de algún certificado de calidad y gestión ambiental en un plazo máximo de tres años desde su inicio de actividad o su otorgamiento de autorización de apertura. Es decir, los hoteles rurales ofrecerán calidad a todos los visitantes acorde a la categoría del establecimiento.

Para garantizar que se cumpla esa calidad y seguridad de cara a los usuarios turísticos, obtener beneficios como empresa y entablar buenas relaciones empresa-localidad, el sistema turístico canario dispone de una herramienta llamada Agencia de Calidad Turística de Canarias (ACTC). Este órgano colegiado, aprobado por Decreto 45/2020, de 21 de mayo, que aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio, será el encargado de incentivar a los empresarios canarios vinculados a la actividad turística para mejorar la gestión del sector turístico. Entre las competencias que posee se destacará: incentivar la cultura de la calidad para alentar una oferta de calidad y competitiva; el fomento de sistemas de autoevaluación de calidad; la creación, así como el análisis de sistemas de calidad para fomentar y promover propuestas en el comercio turístico canario de acuerdo con las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias, reguladas en la Ley 19/2003, de 14 de abril; y finalmente, apoyar la participación de las empresas canarias en lo concerniente con el sector turístico.

Apostar por la creación e incorporación de herramientas que ayuden y coordinen diversas políticas para que todos los empresarios turísticos obtengan beneficio, puede paliar esa oposición entre comunidad local y establecimiento hoteleros que ofrecen todo incluido.

Pero al ver que en no pocas ocasiones no se consigue ese equilibrio entre hoteleros y comercio local, son muchos los que urgen a que se legisle y se regule el régimen del todo incluido para así limitar o eliminar su oferta en los hoteles situados en Canarias. Sin embargo, hay que tener en consideración el siguiente apartado.

3.4. DERECHO A LA LIBRE COMPETENCIA.

Ante tales choques de intereses en lo social y económico se debe recordar que:

Ya desde el artículo 38 de la Constitución española, tal como resume el preámbulo de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, se reconoce la libertad de empresa dentro del mercado económico, así como la garantía y la protección de esta por los poderes públicos.

Que exista una relación de competencia latente entre las empresas se constituye como uno de los elementos delimitadores de la economía de mercado. Esta rivalidad condiciona la actuación de las empresas provocando que se reasignen los recursos productivos y/o se busquen las técnicas más eficientes de producción. Ello conlleva a que el consumidor encuentre productos/servicios con precios más asequibles o con un aumento de la variedad y calidad de productos.

Por tanto, la libre competencia se ha convertido en uno de los pilares principales del sistema económico actual, capaz de promover la productividad de las empresas y la competitividad general de la economía.

Para que se consolide este mercado de libre de competencia es necesario establecer un sistema que no intervenga en la libre toma de decisiones empresariales pero que, a su vez, cuente con los instrumentos adecuados para garantizar el buen funcionamiento de los procesos del mercado. En Canarias, tras la atribución de competencias de la Comunidad Autónoma, es la Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, la que asume esta responsabilidad y la que recoge la creación de un órgano de defensa de la competencia – cuyo funcionamiento comenzó el 3 de noviembre de 2008-

para que el mercado económico, entre las que se incluyen las empresas del sector turístico, funcione correctamente en las islas.

3.5. EL TODO INCLUIDO EN EL HOTEL RURAL.

Tal como se ha explicado en la introducción, debido al incremento de demanda en hoteles rurales propiciado por la reciente pandemia, a la necesidad de innovación en el sector y satisfacción del cliente, este trabajo tiene como fin la creación de una propuesta para regular que los hoteles rurales puedan ofrecer todo incluido.

Para ello que este servicio pueda ofertarse, se deberá tener en cuenta los siguientes apartados.

3.5.1. Limitaciones y obligaciones del todo incluido.

Para garantizar que exista un equilibrio entre comercio local y establecimientos hoteleros que quieran ofrecer el todo incluido a sus huéspedes y atendiendo a lo comentado en el anterior apartado de este proyecto 3.3., posibles conflictos entre el todo incluido y el destino, se aconsejan las siguientes limitaciones y obligaciones para los hoteles:

En primer lugar, se distinguirá dos posibilidades de cara a ofrecer el todo incluido en los hoteles rurales:

Por un lado, se distinguirán aquellos hoteles rurales que se encuentren enclavados en una finca rústica/rural cercada sobre la que se erige una edificación destinada a hotel rural o aquellos hoteles rurales que se encuentren cercanos a grupos de población con 5 o menos establecimientos catalogados como bares/restaurantes en el municipio/localidad (sin contar a los situados en el propio hotel rural). Estos hoteles con dichas características podrán ofrecer el servicio complementario de todo incluido de forma íntegra por el establecimiento hotelero (las tres comidas, bebidas y snacks).

Por otro lado, y apelando a la solidaridad con el resto de los establecimientos de la zona y en especial aquellos que ofrecen el servicio de restauración, se distinguirán a los hoteles rurales que se encuentren enclavados en un municipio/localidad de 5 o más restaurantes/bares (sin contar a los situados en el propio hotel rural). Los establecimientos hoteleros con dicha localización deberán crear una colaboración entre hotel y establecimientos de restauración de tal forma que al menos una vez durante su estancia, los huéspedes salgan de las instalaciones y consuman en algún bar o restaurante de la zona. En esta situación, el cliente del hotel rural con todo incluido no pagaría nada, pues el coste de acudir a ese bar/restaurante se encuentra dentro del todo incluido ya cerrado, para el comerciante supondría un ingreso, y para el hotel supondría un ahorro en costes.

En esta propuesta hay que tener presente que el consumo en el bar/restaurante exterior se encontraría limitado, ofreciendo al huésped del hotel diversos menús pactados entre hotel y bar/restaurante. De este modo se busca un equilibrio para que al comercio local no sufra una pérdida de capital y vea este pacto como perjudicial, sino que lo considere como una ganancia tanto para su compresa como para enriquecer la experiencia del huésped en la zona. Así mismo, se debe recordar que dicha colaboración debe seguir unos estándares de calidad pues, a pesar

de que el servicio sea externo, el huésped del hotel buscará que el bar/restaurante del exterior se encuentre en los mismos términos de calidad del hotel.

En segundo lugar, los todo incluidos tienen que establecer una relación con la comunidad ganadera, pesquera, agrícola, etc. y ofrecer consumo local; es decir, los hoteles rurales deberán fomentar, alentar y consumir productos de la región en la medida de lo posible, es decir, consumo km 0. Con este hecho se busca que el sector primario se vea beneficiado en la medida de lo posible, generando riqueza a la zona y apoyando la economía local.

En tercer lugar, y relacionado con el anterior punto, los hoteles rurales con todo incluido fomentarán y adaptarán, en la medida de lo posible, su oferta gastronómica a los platos típicos tradicionales de las islas, alentando la producción local y ayudando a preservar y conservar la gastronomía canaria.

En cuarto lugar, si el hotel rural se encuentra enclavado en una finca en la cual existen plantaciones o producciones de alimentos, se plantean dos posibilidades: en primer lugar, estas elaboraciones podrán ser ofrecidas a los clientes del todo incluido sin un coste extra, es decir, estarán incluidos en el precio ya cerrado dada su pernoctación en el hotel; en segundo lugar, que las elaboraciones se vendan de cara al público para ser consumido fuera del hotel, en cuyo caso, los clientes deberán abonar aparte el coste de dicha elaboración o producto.

Y finalmente, a los hoteles rurales con todo incluido se les anima, en la medida de lo posible y siempre que la mercancía esté en buen estado, a que cualquier sobrante de stock de alimentación sea donado a obras benéficas de la comunidad local.

3.5.2. Definición.

Ante este nuevo reto por ofrecer al consumidor un servicio extra en los hoteles rurales, y por encontrar un equilibrio entre comercio turístico local y establecimientos hoteleros, se propone la siguiente definición de todo incluido:

El régimen del todo incluido en los hoteles rurales es: un servicio con un precio cerrado por persona en el que el cliente disfruta de todos los servicios de alimentación, así como de los servicios complementarios que dicho establecimiento hotelero considere oportuno.

Esta definición supone que el todo incluido será ofrecido a los clientes de los hoteles rurales como un servicio con el que optar a la hora de disfrutar de su estancia en el establecimiento hotelero. El todo incluido, tal como se aprecia en la definición, deberá ser ofrecido y contratado por un precio total y cerrado por persona en el que se incluya las siguientes prestaciones:

Por un lado, se deberá incluir el servicio de alojamiento turístico que tal como define el artículo 2 del Decreto 142/2010, será: *“el servicio de estancia ofertado en libre competencia y prestado de forma temporal, que se desarrolla en un establecimiento de alojamiento turístico que no constituye residencia habitual del usuario turístico”*. Hay que considerar que el precio a la hora de hospedarse en el hotel puede variar atendiendo a las características de la unidad alojativa, por lo que el precio final del todo incluido puede incrementarse en habitaciones con mejor equipamiento, vistas, etc.

Por otro, el cliente deberá disfrutar de los servicios de alimentación del establecimiento hotelero; en este caso, tal como se ha definido en el apartado 2 del marco teórico, dicho servicio consiste en ofrecer comidas y bebidas. Al tratarse de un todo incluido, disfrutar de todos los servicios de alimentación se entiende el derecho a los servicios de desayunos, almuerzos, cenas, bebidas tanto no alcohólicas como alcohólicas y snacks que el hotel rural prescriba dentro del todo incluido. El hotel rural puede decidir qué productos, platos o bebidas dejar fuera del régimen de todo incluido por lo que deberá indicarlo y a cambio ofrecer a los huéspedes el descuento que el establecimiento considere oportuno para que el cliente, si lo desea, lo consuma a cambio de un coste extra.

Así mismo, el hotel rural podrá elegir cómo ofrecer el todo incluido a sus huéspedes en el interior de las instalaciones: es decir, los servicios de desayuno, almuerzo y cena podrán ofrecerse a los clientes a modo de buffet y/o mediante carta según considere más oportuno el alojamiento.

Por último, el hotel rural puede incluir dentro del precio de todo incluido cualquier otro servicio complementario que el alojamiento considere oportuno dentro de su establecimiento o propiedad y de forma que no haya que contratar servicios externos para disfrutar de dicho servicio complementario. Algunas de las prestaciones que puede ofrecer el hotel rural son: visitas guiadas en la propiedad; acceso a spa si el hotel dispone de ello; monta de caballos; uso de gimnasio; actividades relacionadas con las plantaciones o producciones de alimentos; etc.

Además, el hotel rural deberá ofrecer dentro del precio cerrado del todo incluido las siguientes prestaciones tal como se establece en el anexo 5 del artículo 23 del Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento de 2010:

Tabla 2. Servicios incluidos en el precio de alojamiento:

Servicios incluidos	Hotel rural
Suministro permanente de agua, de energía y de combustible, en su caso.	Si
Cunas.	Si
Custodia de dinero y objetos de valor en caja fuerte general, contra recibo.	Si
Cajas fuertes individuales.	Si
Depósito de equipajes.	Si
Servicio de mantenimiento y limpieza.	Si
Acceso a Internet en área general.	Si

Acceso a Internet en unidad de alojamiento.	Si
Asistencia médica (propia o concertada).	Si

Fuente: BOC, extraído en enero de 2020. Elaboración propia.

3.5.3. Modificación de los requisitos del hotel rural.

Tal como se señala en los anteriores apartados, debido a la naturaleza del hotel rural, la legislación canaria tiene un especial interés a la hora de proteger los inmuebles pertenecientes al patrimonio histórico de Canarias. Así mismo tal como se ha menciona en el apartado 2.2 de este proyecto, el decreto 142/2010 determina cual es la infraestructura necesaria para satisfacer la oferta del hotel rural para sus huéspedes.

Pero, además, para atender a las necesidades de los huéspedes que se alojen en la modalidad de todo incluido será necesario realizar una serie de modificaciones o incorporar una serie de mobiliario en las diferentes zonas del hotel, pero siempre respetando su nivel de protección como patrimonio histórico, evitando realizar cambios en su disposición o infraestructura.

En primer lugar, en las unidades alojativas se deberá incorporar una pequeña nevera. Las medidas de esta deben de ser suficientes para que al menos quepan dos botellas de agua de 50cl cada una; además, en la habitación deberá encontrarse una cafetera eléctrica con -al menos- cuatro cápsulas de café, las cuales una vez usadas serán debidamente recicladas, así como una pequeña bandeja en la que deberá encontrarse dos tazas de café con plato y cucharilla y sobres monodosis de azúcar blanca, morena y sacarina.

En las zonas generales, deberán realizarse una serie de cambios para aquellos hoteles que decidan adaptar sus servicios de comida en formato buffet. Concretamente, para dar cabida a la oferta de todo incluido en las zonas del salón y/o del comedor se deberá incorporar a la estancia el siguiente mobiliario: mesas frías o calientes con sus correspondientes bandejas para que los huéspedes puedan acceder a los alimentos, retermalizadores y calentadores para platos de cuchara, dispensadores de cereales, al menos una tostadora, dispensadores de bebidas frías y calientes y al menos una mesa auxiliar con menaje (platos y cubertería). Si el salón/comedor es muy pequeño, se recomienda plantear turnos de comida.

En las zonas exteriores, el hotel rural podrá incorporar un área con barra y pequeñas neveras siguiendo la línea estética de su entorno patrimonial. Esta barra y neveras deberán de ser capaces de trasladarse sin necesidad de hacer obras o dañar la infraestructura del inmueble.

4. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

Atendiendo a la legislación canarias y a la necesidad de prestar un servicio de calidad, puesto que el tema del presente trabajo trata del todo incluido con una parte centrada en el servicio de la restauración, será necesario conocer cuáles serán las obligaciones de bares y restaurantes ubicados en el establecimiento hotelero a la hora de prestar un servicio de comidas.

Así pues, según las características del hotel rural y a la legislación en materia de alimentación, se debe considerar los siguientes puntos a tratar:

4.1. LA ACTIVIDAD DE RESTAURACIÓN.

El servicio de restauración ha sido para la economía española una considerable y positiva actividad, pues ha supuesto una aportación extraordinaria para el desarrollo tanto del turismo exterior como del interior.

A nivel estatal, la Orden de 17 de marzo de 1965 por la que se aprueba la Ordenación Turística de Restaurantes, la Orden de 18 de marzo de 1965 por la que se aprueba la ordenación turística de cafeterías o la Orden de 19 de junio de 1970 por la que se establece un nuevo régimen de precios en restaurantes y cafeterías, fueron las responsables de darle visibilidad a este sector y de garantizar, a través de su regulación, calidad en cualquier parte del territorio nacional.

Con el transcurso de los años, atendiendo al artículo 148.1 de la Constitución española por la cual se asumían competencias en lo referente a la promoción y ordenación del turismo, así como al artículo 129 del Estatuto de Autonomía de Canarias, se le atribuyó a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia de regular las empresas, actividades y establecimientos turísticos, siendo la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias la que dispuso que la actividad de restauración será regulada como actividad turística conforme a la legislación canaria. Concretamente, será el artículo 50 de esta última ley el encargado de decretar que corresponde al organismo del Gobierno de Canarias determinar cuáles son los requisitos mínimos necesarios para los establecimientos en los que se desarrolle la actividad de restauración.

Así pues, de cara a ofrecer a los clientes la actividad de restauración, el hotel rural deberá tener presente el proceso normativo que se encuentran recogido en la legislación canaria. Concretamente será el Decreto 41/2019, de 1 de abril, el cual modifica el Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde aquélla se desarrolla, el que los hosteleros deberán tener presente a la hora de prestar el servicio de restauración.

Este decreto tiene como finalidad que la actividad de restauración responda a las nuevas necesidades del mercado buscando para ello mejorar, entre otras características, la calidad del servicio. Un decreto que comprende desde los establecimientos más tradicionales de restauración (como son el bar y el restaurante, guachinches, etc.) hasta aquellos sectores que lo consideran como un servicio complementario.

Pero no todo puede ser considerado actividad de restauración. Por ello, el artículo 2 del vigente Decreto 41/2019, de 1 de abril, se encarga de definir qué se entiende por actividad de restauración: *“Se entiende por actividad turística de restauración aquella que se desarrolla en establecimientos abiertos al público, y que consiste en ofrecer habitualmente y mediante precio, servicio de comidas y/o bebidas, para su consumo en el mismo local, independientemente de que esta actividad se desarrolle de forma principal o como complemento de otras relacionadas con el alojamiento, ocio o esparcimiento o con la venta de productos de alimentación. No se pierde esta consideración de actividad de restauración por el hecho de que, disponiendo el establecimiento de barra, mesa,*

sillas u otro equipamiento para que los clientes puedan consumir en el propio local los productos que ofrecen, tales productos se ofrezcan a domicilio o sean recogidos en el local para su consumo por los clientes fuera del mismo.”

Tras esta definición, todas aquellas empresas que quieran ofrecer un servicio de restauración deberán llevar a cabo un proceso de apertura, el cual se encuentre recogido en el artículo 14. El proceso para la apertura será el siguiente:

En primer lugar, aquellas personas físicas o jurídicas que quieran promover y desarrollar la actividad de restauración *“deberán presentar ante el correspondiente Cabildo Insular, y con carácter previo al inicio de la actividad, una declaración responsable, que se ajustará al modelo publicado por cada Cabildo Insular”* este modelo contendrá unos datos mínimos concernientes a: la identificación de la persona, física o jurídica, el inicio de la actividad, dónde se sitúa el establecimiento, la especialización culinaria, si oferta espectáculos o música,... con el fin de incluirlo en guías turísticas oficiales de Canarias. Además, se deberá incluir la manifestación de que cumple con los requisitos establecidos en el presente Decreto y que se compromete a mantener el cumplimiento de las obligaciones. Esta documentación podrá ser requerida por el correspondiente Cabildo Insular.

En segundo lugar, una vez se presente la declaración responsable, el Cabildo Insular correspondiente inscribirá al establecimiento en el Registro General Turístico, notificando al propietario el número de inscripción en el Registro; así mismo, se a la entrega del libro de inspección, hojas de reclamaciones y cartel anunciador de las hojas de reclamaciones. Es responsabilidad del Cabildo Insular hacer una visita de inspección al establecimiento de forma que se compruebe que cumple con los requisitos de apertura establecidos en el Decreto 90/2010 y modificaciones de 2019. Si se detectase el incumplimiento de alguno de los requisitos, la empresa tendrá un plazo de entre diez días y tres meses para su subsanación; si este error, no fuese solucionado, el establecimiento y sus titulares serían sancionados.

Con el inicio de actividad, las empresas de restauración que se encuentran incluidas en la aplicación de este decreto contarán con una serie de obligaciones y derechos. Entre las primeras destacan: el establecimiento debe encontrarse abierto al público siendo libre el acceso; estos establecimientos deberán tener normas de acceso y permanencia, los cuales deberán ser publicados en el vestíbulo o en la entrada principal de forma visible y con letra legible; deberán estipular y publicar un horario de apertura y cierre, así como horarios de comedor o cocina si fuesen diferentes a los primeros. Entre las segundas destacan: las empresas podrán impedir la entrada o invitar a abandonar el local si no se cumplen las normas estipulas y prohibir, siempre que la empresa lo autorice, la consumición de comidas o bebidas del exterior.

Un aspecto de interés, recogido entre los requisitos de apertura y, por lo tanto, perteneciente a las obligaciones de la empresa de restauración son la de facilitar las hojas de reclamaciones, pues suponen una herramienta de protección a los usuarios turísticos.

Así pues, si se cumplen los requisitos de la legislación vigente, el hotel rural podrá dar servicio de alimentación a todo aquel turista o usuario que quiera acudir a sus instalaciones: tanto si es

huésped del hotel como si es un usuario del exterior. Para todos aquellos clientes que no se encuentren en régimen de todo incluido, tal como regula el artículo 11 del Decreto 90/2010, así como su modificación en el Decreto 41/2019, el hotel deberá poner a su disposición un listado de precios a los servicios que ofrece incluyéndose el Impuesto General Indirecto Canario; constando en la carta la expresión “IGIC incluido” o, si las prestaciones de servicios de restauración se encontrasen exentas de dicho tributo, deberá constar de forma clara y visible la expresión “Servicios exentos del IGIC”.

4.2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

Si comparamos el hotel rural con el resto de los establecimientos turísticos hoteleros, estos últimos deben contar con -al menos- un buffet y con restaurantes temáticos; sin embargo, los primeros, tal como hemos visto en el apartado 2.2 relativo a la Infraestructura del hotel rural, pueden prestar el servicio de alimentación en el restaurante o salón/comedor.

A la hora de decidir cómo ofrecer el servicio de restauración a los huéspedes del hotel rural, se debe tener en cuenta una serie de consideraciones: por un lado, las obligatorias estipuladas en la Ley; y por otro, lo que se considere que es mejor y más seguro a la hora de prestar el servicio de alimentación en el todo incluido en el hotel.

Atendiendo a la primera cuestión, deberemos tener presente diversos aspectos sobre los alimentos y su preparación. A la hora de ofrecer comestibles a un cliente, el vigente Reglamento comunitario CE 852/2004, junto con el Real Decreto 109/2010, establecerán las pautas sobre manipulación de alimentos.

Concretamente, el Reglamento CE 852/2004 determina una serie de requisitos que se deben cumplir a la hora de prestar el servicio de restauración. Entre los cuales se destacan: *“el operador de empresa alimentaria es el principal responsable de la seguridad alimentaria”*; es por ello necesario *“garantizar la seguridad alimentaria a lo largo de la cadena alimentaria, empezando en la producción primaria”*; *“los alimentos que no pueden almacenarse con seguridad a temperatura ambiente, en particular los alimentos congelados, mantengan la cadena de frío”*; y defiende *“la aplicación general de procedimientos basados en los principios de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) que, junto con la aplicación de prácticas higiénicas correctas, debería reforzar la responsabilidad de los operadores de empresa alimentaria”*. Todos estos requisitos persiguen un mismo fin: que la empresa que ofrezca el servicio de alimentación se asegure que en todas las etapas de la producción, transformación y distribución de alimentos se cumplan los requisitos de higiene recogidos en dicho reglamento.

Una vez estudiados los puntos relativos a la legislación que se debe tener en cuenta, será preciso estudiar qué es lo más beneficioso para el hotel rural.

Teniendo en consideración la reciente pandemia provocada por el COVID-19, prestando una especial atención a sus características de transmisión y estudiando las posibilidades del hotel rural, el presente proyecto determina que deberá ser el propio hotel rural el que determine cuál es el mejor método a la hora de prestar el servicio de alimentación. Esta decisión tiene su fundamento

en que cada hotel es diferente y según sus necesidades estructurales o económicas, deberán ajustar su oferta gastronómica a lo que le sea más rentable y menos perjudicial para la empresa.

El hotel rural podrá brindar los servicios de comida del todo incluido tanto en formato buffet libre como en monodosis o en menú. Sin embargo, se recomienda que, a raíz de la crisis sanitaria, si se opta por el buffet se presenten los alimentos en monodosis servidos por un empleado, de esta forma se pretende evitar posibles contaminaciones de los productos para su posterior ingesta por parte de otros huéspedes.

5. CONCLUSIONES.

La volatilidad provocada por el COVID-19 en el mercado turístico puede ser una gran oportunidad para replantear y reorientar la estrategia turística del mercado canario, especialmente para los hoteles rurales.

Pese a la profunda crisis del sector provocado por la pandemia del COVID-19, son muchos los turistas extranjeros y nacionales que han buscado la manera de disfrutar de unas vacaciones en las Islas Canarias.

Ante un verano marcado por la propagación del virus, los grandes beneficiados del sector turístico han sido los hoteles rurales, pues ha sido la idea de distancia social -tan recomendada por las autoridades-, así como la falta de masificación de sus establecimientos unido a la conexión con el medio rural y la naturaleza, los grandes puntos a favor para que estos establecimientos hayan experimentado un crecimiento de su demanda durante el verano de 2020.

Esta situación puede entenderse, por tanto, como una oportunidad para introducir nuevos cambios en la gestión hotelera rural en busca de mejorar el servicio o la experiencia que se ofrecen a los clientes; y a su vez, una oportunidad para incorporar definitivamente criterios de sostenibilidad, de calidad y de responsabilidad que ya necesitaban ser aplicados con anterioridad.

La resiliencia del sector turístico canario, concretamente la de los hoteles rurales, dependerá de una correcta estrategia turística post-COVID con el fin de retener a estos nuevos clientes, consolidar su posición contextual y mantener a los anteriores; es por ello por lo que los hoteles rurales deberán estudiar cómo mantienen su clientela empresas competidoras tales como los hoteles de playa, establecimientos que se posicionan como uno de los tipos de alojamientos más demandados en las islas.

Una de las diferencias más notorias entre los hoteles rurales y los hoteles de costa radica en todo incluido, un servicio que ofrece al cliente disfrutar de su estancia en el hotel con un precio pactado y cerrado sin necesidad de gastar más, pudiendo disfrutar del hotel sin necesidad de salir y así descansar. Así pues, atraer y mantener a este perfil de cliente, el que busca el descanso y la conexión con la naturaleza, será la base para apostar por el todo incluido en los hoteles rurales de forma que este servicio complementario ayude entre otras cosas a alargar su estancia.

Un servicio complementario que genera controversia pues el mayor problema radica en que los usuarios del todo incluido no salgan del establecimiento y por no tanto, no generen riquezas a la

zona. Es por ello por lo que, si establecimientos hoteleros y administraciones trabajan conjuntamente en la regulación del todo incluido con propuestas como establecer límites o condiciones para el todo incluido, apostar por entablar relaciones comerciales con comercios y productores locales o fomentado la gastronomía canaria, serán estrategias que lejos de restar valor al todo incluido puede suponer un beneficio para la sociedad, para el entorno del hotel rural, y una herramienta para favorecer la dinamización territorial.

En resumen, un servicio complementario regulado que, si se plantea correctamente, supondrá una gran herramienta para mejorar la economía canaria y que el turista disfrute de sus vacaciones en el hotel rural sin preocupaciones.

6. BIBLIOGRAFÍA:

A) NORMATIVA.

Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias. Decreto 18/1998, de 5 de marzo, de regulación y ordenación de los establecimientos de alojamiento de turismo rural. Recuperado el 8 de febrero de 2021 de <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/1998/045/001.html>

Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias. Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento. Recuperado el 8 de febrero de 2021 de <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2010/204/001.html>

Boletín Oficial de Canarias (BOC). Decreto 45/2020, de 21 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio. Recuperado el 10 de mayo de 2021 de <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2020/105/003.html>

Boletín Oficial del Estado (BOE). Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. Recuperado el 10 de mayo de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-12102>

Boletín Oficial del Estado (BOE). Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia. Recuperado el 14 de marzo de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12946-consolidado.pdf>

Boletín Oficial del Estado (BOE). Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias. Recuperado el 14 de marzo de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-15138-consolidado.pdf>

Boletín Oficial del Estado (BOE). Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias. Recuperado el 24 de abril de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2017-10295>

Boletín Oficial del Estado (BOE). Ley 11/2019, de 25 abril, de Patrimonio Cultural de Canarias Recuperado el 24 de abril de 2021 de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-8707

Boletín Oficial de Canarias (BOC). Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2010/149/004.html>

Boletín Oficial de Canarias (BOC). DECRETO 41/2019, de 1 de abril, que modifica el Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla y el Reglamento por el que se establece el régimen jurídico para el desarrollo de las actividades de turismo activo, aprobado por Decreto 226/2017, de 13 de noviembre. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/restaurantes/normativa/index.html.

Boletín Oficial del Estado (BOE). Orden de 19 de julio de 1968 por la que se dictan normas sobre clasificación de los establecimientos hoteleros. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de [https://www.boe.es/eli/es/o/1968/07/19/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1968/07/19/(1))

Boletín Oficial del Estado (BOE). Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-81035>

B) AUTORES.

Pronovost, M. (año desconocido). Historia del Plan All Inclusive. UNED. Recuperado el 7 de marzo de 2021 de <https://uned.ac.cr/ecsh/imagenes/emprendedurismo/documentos/Historia%20del%20plan%20All%20Inclusive.pdf>

Santana, M. (2020). El turismo rural, entre las principales opciones para las escapadas de 2021. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://www.hosteltur.com/141212_el-turismo-rural-entre-las-principales-opciones-para-las-escapadas-de-2021.html

Porras Núñez, C. (2020). El turismo rural se consolida como la alternativa a los destinos de masas. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://www.hosteltur.com/141341_el-turismo-rural-se-consolida-como-la-alternativa-a-los-destinos-de-masas.html

Hinojoza, V. (2020). Turismo rural y campings, vencedores en este verano tan atípico. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://www.hosteltur.com/138588_turismo-rural-y-campings-vencedores-en-este-verano-tan-atipico.html

Gonzales, T. (2020). ¿Cómo ha impactado la COVID-19 en el turismo rural español? Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://www.hosteltur.com/140181_como-ha-impactado-la-covid-19-en-el-turismo-rural-espanol.html

Logitravel.com. ¿Qué significa SA, AD, MP, PC, TI, SP, HM en el bono del hotel? Recuperado el 16 de marzo de 2021 de https://www.logitravel.com/preguntas-frecuentes/hoteles-que-significa-sa-ad-mp-pc-ti-sp-hm-en-el-bono-del-hotel-8_172.html

Garzón Beckmann, A. Todo incluido en España: cinco dilemas si se quiere regular. Recuperado el 16 de marzo de 2021 de https://www.hosteltur.com/112204_todo-incluido-espana-cinco-dilemas-si-se-quiere-regular.html

Hosteltur.com. PIMECO dice que el "todo incluido" lleva a la "ruina" a los comercios turísticos. Recuperado el 16 de marzo de 2021 de https://www.hosteltur.com/22844_pimeco-dice-todo-incluido-lleva-ruina-comercios-turisticos.html

Clubrural.com. Barómetro del turismo rural en España año 2020. Recuperado el 17 de marzo de 2021 de <https://www.clubrural.com/barometro-turismo-rural/barometro-turismo-rural-2020.pdf>

Consumoteca.com. Todo incluido. Recuperado el 16 de marzo de 2021 de <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/turismo/todo-incluido/#:~:text=En%20materia%20de%20turismo%20y,almuerzo%2C%20la%20cena%20y%20todas>

Armas Cruz, Y., Oreja Rodríguez, R., Montero Muradas, I., González Hernández, M., León González C., Araña Padilla, J., Rodríguez Zubiaurre, A., Hernández Martín, R., Moreno Gil, S., Cabrera Guillén, D., López Galán, E., De León Ledesma, J., Del Río Fresen, C., Carballo Fuentes, R., Martín Rivero, R., González Mora, Y., Martín Azami, D., Medina Muñoz, D., Medina Muñoz, R., Gil Padilla, A., Calvo Aizpuru, M., González Aponcio, Z., Díaz Díaz, N., Gil Soto, E., Melchior Navarro, M., Parra López, E., Gutiérrez Taño, D., Díaz Armas, R. y Bulchand Gidumal, J. (2011). *El turismo en Canarias*. Tenerife: Fundación FYDE-CajaCanarias.

7. ANEXOS

Tabla 3. Superficie unidades alojativas.

Superficie unidades alojativas (m ²)	Decreto 18/1998, de 5 de marzo.	Decreto 142/2010, de 4 de octubre.
Habitaciones individuales	9 m ²	19 m ²
Habitaciones dobles	12 m ²	6 m ² extra a la individual

Cuarto de baño	4,5 m ²	-
----------------	--------------------	---

Fuente: BOC, extraído en enero de 2020. Elaboración propia.

Tabla 4. Requisitos unidades alojativas.

Requisitos unidades alojativas	Decreto 18/1998, de 5 de marzo.		Decreto 142/2010, de 4 de octubre.	
	Habitaciones individuales	Habitaciones dobles	Habitaciones individuales	Habitaciones dobles
Cama individual o doble	Si	Si	Si	Si
Mesilla de noche	Si	Si	Si	Si
Armario	Si	Si	Si	Si
Cómoda o tocador	Si	Si	Si	Si
Espejo	Si	Si	Si	Si
Silla	Si	Si	Si	Si
Baño completo (ducha, lavabo e inodoro)	Si	Si	Si	Si
Secador de pelo	No	No	Si	Si
SopORTE para objetos de aseo	No	No	Si	Si
Toalleros, perchas o colgadores en el aseo	No	No	Si	Si

Portarrollos para papel higiénico	No	No	Si	Si
Amenities (jabón, gorro de ducha...)	Si	Si	No	No
Sistema de cierre de interior de seguridad	No	No	Si	Si
Sistema de oscuridad para evitar la entrada de luz	No	No	Si	Si
Sistema apagado de luz desde la cama y a la salida de la habitación	No	No	Si	Si
Televisor	No	No	Si	Si
Teléfono	No	No	Si	Si
Enchufes con indicador de voltaje	No	No	Si	Si
Sistema iluminación para lectura	No	No	Si	Si
Portamaletas o estructura similar	No	No	Si	Si

Fuente: BOC, extraído en enero de 2020. Elaboración propia.

Tabla 5. Requisitos zonas comunes.

Requisitos zonas comunes	Decreto 18/1998, de 5 de marzo.	Decreto 142/2010, de 4 de octubre.
Salón	Si	Si
Comedor	Si	Si
Bar	Si	Si
Zonas ajardinadas	Si	Si
Aseos de uso general	Si	Si
Garaje o aparcamiento	Si	Si

Fuente: BOC, extraído en enero de 2020. Elaboración propia.

Tabla 6. Requisitos zonas de servicios.

Requisitos zonas de servicios	Decreto 18/1998, de 5 de marzo.	Decreto 142/2010, de 4 de octubre.
Vestuarios del personal	Si	Si
Cocina con ventilación	Si	Si
Fregaderos	Si	Si

Armarios de limpieza y lencería	Si	Si
Cuarto de residuos	Si	Si
Cámara de despiece	Si	Si
Congeladores separados para carne y pescado	Si	Si
Despensa	Si	Si
Bodega	Si	No
Zona lavado y planchado	Si	Si

Fuente: BOC, extraído en enero de 2020. Elaboración propia.