



ALBERGO DIFFUSO  
DESARROLLANDO EL TURISMO POR MEDIO DE LA INNOVACIÓN Y LA TRADICIÓN

IDEASS<sup>ITALIA</sup>

Innovación para el Desarrollo y la Cooperación Sur-Sur

[www.ideassonline.org](http://www.ideassonline.org)





# Presentación

texto de Giordano Dichter y Giancarlo Dall'Ara

Un nuevo turista está ahora acercándose a los mercados globales turísticos. Un turista de "tercera generación".

El turista de "primera generación" fue aquel que, a inicios de los sesenta, conquistó el "derecho a tomar vacaciones", y no estaba enfocado en el tipo de estructura en la cual se alojaría. El turista de "segunda generación" o "turista masivo" era el que estaba interesado en servicios estandarizados y en encontrar en cualquier parte del mundo el mismo confort que tenía en su casa. El nuevo turista, el de "tercera generación", cuya relevancia y presencia en los mercados turísticos internacionales está rápidamente incrementándose, por el contrario, tiene el deseo de vivir unas vacaciones únicas, nuevas experiencias y diferentes lugares, recibiendo servicios personalizados y buscando la autenticidad e inmersión en las culturas locales, en situaciones únicas, difíciles de ser replicadas. Este turista no está solamente interesado en visitar un nuevo lugar, sino también en vivirlo. El turista de "tercera generación" quiere experimentar la posibilidad de establecer nuevas relaciones, no solo con los otros huéspedes del hotel, sino, principalmente, con los residentes de la localidad, agregando la búsqueda de cálidas y sinceras relaciones a la privacidad que cualquiera de nosotros desea cuando está disfrutando su tiempo libre.

Un *albergo diffuso* responde perfectamente a las necesidades del turista de tercera generación. Es un tipo particular de hotel concebido para proveer a los huéspedes una experiencia única de vivir un centro histórico de una ciudad o de una villa. Este ofrece todos los servicios de los hoteles tradicionales (bienvenida, asistencia, espacios comunes, comidas), aunque sus habitaciones estén distribuidas en un radio de aproximadamente 200 m del centro histórico y el corazón del hotel (la recepción, espacios comunes, el restaurante). Las habitaciones y/o apartamentos podemos encontrarlos en palacios y edificios que al formar parte del centro histórico y estar cuidadosamente restaurados, proporcionan de inmediato la sensación de "ser local".

Un *albergo diffuso* representa también un enfoque de desarrollo único, el cual no provoca impactos ambientales negativos. Para crearlo no hay que construir nada nuevo, solo es necesario restaurar y recuperar inmuebles (casas y apartamentos) existentes de acuerdo a las tradiciones culturales e históricas locales, y poner en red lo que ya existe.

Con frecuencia el *albergo diffuso* actúa en el territorio estimulando a los empresarios locales, potenciales y existentes, en la creación de nuevos negocios relacionados con el incremento de la demanda turística que el propio *albergo diffuso* produce; principalmente en los sectores más tradicionales como la gastronomía y las artesanías locales. También promueve y gestiona, junto a las municipalidades y a otros actores existentes, nuevas actividades como eventos y cursos específicos de entrenamiento en sectores tradicionales (cocina local, eventos deportivos locales, artesanías, etc.), capaces de reposicionar al territorio en el mercado turístico. Los nuevos negocios que se generan asociados a esta nueva forma de hospedaje, proporcionan a los visitantes una experiencia de "residentes temporales", más que una de "turistas tradicionales". Un *albergo diffuso*, de hecho, gracias a su autenticidad, a la cercanía de las estructuras que lo componen y a la presencia de una comunidad local viva, más que un período de vacación pura, propone el acercamiento a un nuevo estilo de vida. Esta fortaleza es capaz, por sí sola, de generar suficientes ingresos económicos porque "destemporaliza" la demanda, lo que contribuye a que emerjan nuevos destinos turísticos que usualmente están fuera de los circuitos habituales.







## Qué problema soluciona

La **innovación** se originó en 1982 en Carnia, en región italiana Friuli Venezia Giulia, dentro de un grupo técnico de trabajo, el cual tenía como objetivo la recuperación de los pequeños centros que habían sido destruidos después del terremoto que devastó este territorio en 1976. Sucesivamente Giancarlo Dall'Ara trabajó en el desarrollo del modelo metodológico, que fue reconocido por primera vez por la Región Sardegnna con una ley regional específica. Existen actualmente unas 35

estructuras de este tipo en Italia, y muchas más están en proceso de arranque. El Business Innovation Center de la Región Lazio (BIC Lazio), con la colaboración de Giancarlo Dall'Ara, definió claramente el modelo y el proceso de implementación necesarios para crear un *albergo diffuso*, así como el conjunto específico de servicios para apoyar a los empresarios y a las administraciones locales interesados en beneficiarse con las potencialidades de esta innovación.

**Inicialmente**, el *albergo diffuso* fue pensado para responder a las necesidades de las casas restauradas ubicadas en centros históricos que, a pesar de su belleza, no eran atractivos desde el punto de vista turístico. Fue primeramente reconocido y definido por la Región italiana Sardegnna, a través de su Ley Regional de Turismo. Sucesivamente otras regiones italianas han añadido definiciones de *albergo diffuso* que le han otorgado el mismo nivel que el de otras formas más tradicionales de hospedaje como bed and breakfasts, hoteles, granjas rurales, chalets.

### ALBERGO DIFFUSO

#### Sentirse como en casa

- Cortesía y amabilidad
- Autenticidad
- Habitaciones no estandarizadas
- Equipamiento inmobiliario local y cálido
- Atención a los detalles
- Conexión con el territorio
- Contactos con residentes locales
- Ambiente informal

#### Sentirse en un hotell

- Oferta de servicios profesionales
- Eficiencia
- Facilidad de reservación
- Variación de tarifas, acorde a las diferentes habitaciones
- Confort
- Amplio rango de servicios
- Contacto con otros huéspedes
- Privacidad



Las principales ventajas del *albergo diffuso*, comparado con los hoteles tradicionales, son las siguientes:

- Genera un producto turístico de alta calidad, expresión de localidades y territorios sin la generación de impactos ambientales negativos (nada nuevo que construir, las casas existentes deben ser restauradas y puestas en red).
- Fortalece al desarrollo y pone en red la oferta turística local.
- Incrementa el desarrollo turístico sostenible en áreas periféricas: villas, poblados rurales y centros históricos de zonas poco frecuentadas, aumentando con ello la oferta en el mercado turístico.
- Contribuye a detener el abandono de los centros históricos.

En particular, esta innovación promueve la participación dentro de las comunidades locales a partir de que:

- Todos comprenden las ventajas en términos de imagen, vida social, ingresos económicos y de preservación de los recursos que esta puede producir.
- La administración pública puede contribuir facilitando los espacios comunes (típicamente espacios no productivos) y nuevos servicios, los cuales pueden incrementar la demanda (tales como mejorar la accesibilidad al área o recuperar nuevos servicios como bibliotecas, espacios para eventos, instalaciones deportivas, etc.).
- Las asociaciones locales pueden incrementar sus actividades organizando nuevos eventos y nuevos servicios de asistencia.
- Los propietarios de las casas comienzan a mirar su patrimonio de una manera diferente. A través de los ojos de los turistas ellos identifican problemas y soluciones comunes para resolverlos.

- Los empresarios locales, en el sector de los servicios agroalimentario, vinícola y artesanal, participarán porque ellos ven al *albergo diffuso* como un medio para incrementar sus propias ganancias debido al incremento inducido en la demanda.





# El *albergo diffuso*, en la práctica

Un *albergo diffuso* representa una forma innovadora de hospedaje que puede proporcionar, tanto en su realización como después en su arranque, desarrollo sostenible, reanimación económica local y oportunidades para la utilización equilibrada de los recursos locales y las potencialidades turísticas.

Inicialmente, la idea deberá ser presentada en un evento participativo, donde la administración local y/u otros actores que trabajan para el desarrollo económico local del área, indiquen las principales ventajas a la población, en particular a los operadores económicos existentes y a los propietarios de los inmuebles.

Un *albergo diffuso* puede ser creado si existen las siguientes condiciones:

- La idea ha sido presentada a la comunidad local, y los residentes han comprendido las ventajas que puede significar la innovación.
- Los actores locales están interesados en trabajar juntos.
- Existen condiciones para crear una unidad de gestión única dispuesta a asumir la mayor parte del riesgo empresarial. La unidad bien puede ser un simple empresario, una cooperativa o cualquier otra forma viable de asociación productiva.
- Existe un razonable número de habitaciones (mínimo 7) localizadas a una distancia de no más de 200 m unas de otras y que puedan ponerse a disposición del *albergo diffuso* por un largo tiempo (mínimo 9 años).
- La ciudad o la villa es capaz de proveer servicios indispensables a los huéspedes (existencia de una farmacia, de tiendas de alimentos, cafeterías, etc.).
- Los alrededores del área poseen algún atractivo especial (paisajes, mar, montañas, sitios arqueológicos, entre otros).
- La ciudad o la villa está habitada por una comunidad animada y hospitalaria lista para compartir experiencias con los visitantes y dedicar tiempo a los turistas.

Un *albergo diffuso* puede ser creado principalmente de dos modos. En el primer caso, un inversor compra o renta los apartamentos y/o las casas y se convierte en el manager de lo que efectivamente es un "hotel que no parece serlo". En el segundo caso, un grupo de actores locales crea un consorcio y delega a un sujeto privado (por ejemplo una cooperativa) la gestión de la



estructura. En ambos casos, el rol de la administración local es incubar la idea-proyecto para apoyarla e incentivarla (por ejemplo facilitando aspectos legales, invirtiendo en infraestructura local y/o decoración urbana).

El proceso dirigido a la creación de un *albergo diffuso* comienza por un análisis territorial, que tiene como objetivo verificar la existencia de las condiciones previamente mencionadas. El proceso continúa con una fase promocional, que incluye un diagnóstico empresarial; luego sigue una fase técnica, dirigida a la producción de un Plan de Negocios. El proceso concluye con el apoyo para el arranque de la unidad de gestión (servicios financieros). Además, puede ser necesario el apoyo a las administraciones locales en la readecuación de los planes de desarrollo de sus ciudades que favorezcan la incubación de las ideas-proyectos y su arranque.

# Resultados

El **impacto** de la innovación puede principalmente ser ilustrado a nivel local como catalizador del desarrollo local en aquellos lugares donde el turismo pueda ser un sector líder si es estimulado de manera apropiada.

Para alcanzar el más alto nivel de impactos positivos, es necesario que las administraciones regionales y nacionales adopten estructuralmente este modelo, facilitando así su implementación en términos legales y económicos. Deben ser renovadas leyes sobre el turismo que reconozcan formalmente este nuevo tipo de hospedaje, y que le otorguen el mismo reconocimiento que a los hoteles tradicionales y a otras modalidades. Esto hace posible que los empresarios y las administraciones locales que deseen adoptar la innovación tengan acceso a los servicios financieros y no financieros que por lo general son dedicados a PYMEs y al sector empresarial.



**Pueden ser** implementados esquemas de crédito específicos y/o mecanismos financieros públicos para apoyar la creación de alberghi diffusi, puesto que su filosofía subyacente promueve el espíritu emprendedor local, la restauración de centros históricos y combate su abandono a través de la revitalización, con lo cual tiene el *albergo diffuso* no solamente un impacto económico, sino también un fuerte impacto social.

**Ya que** no hay ningún impacto ambiental negativo, y no hay nada "nuevo" para ser creado, esta innovación puede ser reproducida en otros países y puede representar una posibilidad para su desarrollo territorial. El enfoque descrito es fácilmente replicable; no implica aspectos técnicos de alta complejidad, pero sí altas capacidades en el marketing turístico y en la facilitación de enfoques participativos del desarrollo.

**Al estar** basada en la valorización del potencial endógeno, es esta una innovación totalmente sostenible en términos económicos, institucionales y sociales. Específicamente en términos institucionales, el *albergo diffuso* será viable si existe acuerdo entre los actores locales del área. En términos sociales es sostenible porque principalmente se aplica a las áreas consideradas marginales, usualmente fuera de los esquemas y modelos ordinarios de desarrollo. Un *albergo diffuso* exitoso es también económicamente sostenible, porque esta innovación es orientada al mercado y funciona apropiadamente cuando existe la demanda para este nuevo tipo de turismo.

**Los siguientes** ejemplos representan dos casos muy diferentes de *albergo diffuso* nacidos en diferentes contextos y con diferentes enfoques.





## VILLA RETROSI

**La cooperativa** La Conca Amatriciana fue constituida en 2001, y tenía el propósito de apoyar la revitalización de Retrosi, una pequeña fracción de la municipalidad de Amatrice, perteneciente a la Provincia de Rieti, en la Región italiana Lazio. El objetivo de la cooperativa era implementar actividades que, mediante el apoyo a iniciativas empresariales, pudieran detener el abandono de la villa por parte de sus residentes. Establecer un *albergo diffuso* parecía el modo apropiado de estimular el emprendimiento basado en la utilización de los recursos locales, que indicaban el turismo como el sector líder de la economía local.



**El éxito** de la iniciativa se demuestra por los siguientes datos:

- El número de miembros de la cooperativa ha crecido hasta 37.
- El capital de la cooperativa en la actualidad asciende a los 500 000 euros.
- El *albergo diffuso* comenzó en 2002 con solamente 3 apartamentos, y ya en la actualidad 14 son parte de este; otros 5 estarán listos en el 2009.
- El valor inmobiliario de los apartamentos en la villa (incluyendo aquellos que no son parte del hotel) se ha duplicado en los últimos 3 años gracias a las actividades desarrolladas por el *albergo diffuso* y la cooperativa.
- La cooperativa fue capaz de acceder a fondos europeos (730 000 euros), los cuales han sido utilizados para restaurar apartamentos y realizar intervenciones de revitalización urbana.
- En el 2007 las "segundas casas", normalmente ocupadas solo 15 días por año, tuvieron un promedio de ocupación de 80 días cada una, lo que generó un promedio anual de alrededor de 4 000 euros cada una.
- El punto de equilibrio ha sido alcanzado en el 2008 con 14 apartamentos.
- Han sido creados y son parte del hotel una casa club y un centro recreativo con facilidades deportivas y piscina.
- La tendencia de abandono de la villa ha sido invertida. El número de residentes se ha incrementado en 16, y finalmente es posible escuchar a los niños jugando.
- Se han generado nuevos pequeños negocios, en particular el de un productor de frutas y vegetales que vende sus mercancías en la villa, un productor de madera que suministra la leña para las chimeneas, y un nuevo sitio de acampadas.



## SETTELUNE

Creado en marzo del 2007, con el apoyo de BIC Lazio, el *albergo diffuso* Settelune se encuentra en Montelanico, un municipio de la Provincia de Roma. Aunque esta localidad sufre la vecindad de Roma, puede contar con su naturaleza y sus bosques por ser Montelanico una de las municipalidades pertenecientes al sistema montañoso conocido como Monti Lepini.

**La iniciativa** fue promocionada por un empresario del lugar, que vio en la innovación un medio para estimular la economía local y proporcionar al mismo tiempo ingresos para el sostenimiento de las familias. La estructura está compuesta por 7 apartamentos y otras 7 habitaciones distribuidas alrededor de una recepción ubicada en la plaza principal del centro histórico. Para promover el *albergo diffuso* y el territorio en el

intento de atraer turistas al área, el empresario ha puesto en red sus actividades con otros operadores económicos que reconocieron el mutuo beneficio que puede surgir de una sólida cooperación. Varios artistas y artesanos, así como managers de restaurantes e instalaciones recreativas, han comenzado a colaborar en la creación de paquetes turísticos específicos que pueden ser propuestos a agencias de viaje y a los turistas.





## El interés internacional

**Una muestra** del alto interés manifestado por las regiones italianas en esta innovación es que hasta el momento 12 Regiones han adaptado sus leyes para incluir este nuevo modelo, y han abierto financiamiento público para ello. En el presente otras regiones están comenzando a desarrollar este proceso.

**Recientemente varios** países han expresado interés por esta innovación a BIC Lazio y a la Asociación Italiana de Alberghi Diffusi (ADI), en particular Ecuador, República Dominicana, Albania, Croacia, Francia, Portugal, Austria y Suiza.

**La innovación *albergo diffuso*** puede apoyar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Específicamente contribuye a alcanzar el Objetivo 7 (Garantizar la sostenibilidad del medioambiente) y el Objetivo 8 (Fomentar una alianza mundial para el desarrollo), porque permite la integración del desarrollo sostenible en las estrategias de los países y al mismo tiempo promueve el trabajo decente y las oportunidades de empleo en el sector turístico basado en la explotación de los recursos locales.

**Además**, esta innovación cumple con el Código Ético Mundial para el Turismo, adoptado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), específicamente con:

**Artículo 1:**

Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.

**Artículo 3:**

El turismo, factor de desarrollo sostenible.

**Artículo 4:**

El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.

**Artículo 5:**

El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.

La **innovación** ganó el primer premio en el concurso lanzado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Red Europea EBN de los Business Innovation Center (BIT), y llevado a cabo en Budapest en junio del 2008.

El **albergo diffuso** toma sus raíces en la tradición europea de hospedar turistas en casas, aunque esta forma típica de hospedaje ha sido diseñada específicamente en Italia. Hasta el presente la innovación no ha sido transferida fuera de las fronteras italianas, sin embargo, como ya se ha mencionado, existe un interés internacional manifiesto para ello.

Esta **innovación** no está sujeta a patentes nacionales o internacionales. La Asociación Italiana de Alberghi Difussi ha inscrito una marca registrada validada a nivel europeo. La marca registrada es gestionada por la Asociación e identifica los parámetros necesarios que definen un *albergo diffuso*.



Los actores que se deben involucrar para lograr la adecuada transferencia de la innovación en los países interesados son los siguientes:

- Ministerios nacionales de turismo para analizar los aspectos legales.
- Las administraciones locales para verificar cómo este nuevo modelo puede encajar en sus planes de desarrollo existentes.
- Actores locales (públicos y privados) involucrados en el sector del turismo para analizar la factibilidad.

Donde sea posible, resulta estratégico el apoyo de una Agencia de Desarrollo Económico Local y/o un BIC (Business Innovation Centre), los cuales pueden apoyar a las administraciones locales y a los empresarios brindando servicios financieros y no financieros.

## Para saber más

### Sitios Web relevantes:

<http://www.albergodiffuso.com>

<http://www.alberghidiffusi.it>

<http://www.biclazio.it>

<http://www.sisad.it>



### Publicaciones relacionadas con la innovación:

- BIC LAZIO: "L'albergo diffuso come strumento innovativo per la valorizzazione del potenziale turistico", BIC Notes, diciembre de 2007. Disponible bajo pedido a BIC Lazio). Una versión en .pdf se puede descargar desde el sitio Web de BIC Lazio).
- GIANCARLO DALL'ARA Y MICHELE ESPOSTO: Il fenomeno degli alberghi diffusi in Italia, Editore Palladino, 2005.

## Contactos

El **Business Innovation Centre Lazio** (BIC Lazio) y la **Asociación Italiana de Alberghi Diffusi** (ADI) pueden ofrecer asistencia técnica a los países interesados.

Business Innovation Centre Lazio  
via Casilina 3/t, 00182 Rome, Italy  
Tel. + 39 06 803 680  
Fax + 39 06 80 368 201  
E-mail: [bic@biclazio.it](mailto:bic@biclazio.it)  
<http://www.biclazio.it>



Associazione Italiana degli Alberghi Diffusi (ADI)  
Contrada Selva Piana  
c/o Cittadella dell'Economia, 86100 Campobasso  
E-mail: [info@alberghidiffusi.it](mailto:info@alberghidiffusi.it)  
<http://alberghidiffusi.it>





**El Programa IDEASS** - Innovación para el desarrollo y la cooperación sur-sur - forma parte de la Iniciativa de cooperación internacional ART. IDEASS se enmarca en los compromisos de las grandes cumbres mundiales de los años '90, y de la Asamblea General del Milenio, dando la prioridad a la cooperación entre los actores del Sur, con el apoyo de los países industrializados.

**El objetivo de IDEASS** es fortalecer la eficacia de los procesos de desarrollo local, mediante una utilización cada vez mayor de la innovación para el desarrollo humano. Actúa como catalizador en la difusión de innovaciones sociales, económicas, tecnológicas, que favorecen el desarrollo económico y social a nivel territorial, a través de proyectos de cooperación sur-sur. Las innovaciones promovidas pueden ser tanto productos como tecnologías o prácticas sociales, económicas o culturales. Para mayor información sobre el Programa IDEASS, sírvase consultar la página web: [www.ideassonline.org](http://www.ideassonline.org).

# ideass

## Innovación para el Desarrollo y la Cooperación Sur-Sur



ART - Apoyo a las redes territoriales y temáticas de cooperación para el desarrollo humano - es una iniciativa de cooperación internacional que asocia programas y actividades de diversas organizaciones de las Naciones Unidas. ART promueve un nuevo tipo de multilateralismo, en el cual el sistema de las Naciones Unidas trabaja con los gobiernos favoreciendo la participación activa de las comunidades locales y de los actores sociales del Sur y del Norte. ART persigue los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

En los países interesados, ART opera a través de los programas-marco nacionales de cooperación para la Gobernabilidad y el Desarrollo Local - ART GOLD. Estos programas crean un contexto institucional organizado de modo que diversos actores nacionales e internacionales puedan contribuir al desarrollo humano del país en forma coordinada y complementaria. Participan países donantes, agencias de las Naciones Unidas, gobiernos regionales, ciudades y gobiernos locales, asociaciones, universidades, organizaciones del sector privado y organizaciones no gubernamentales.

Es en el marco de los Programas ART GOLD que se promueven las innovaciones de IDEASS y se implementan los proyectos de cooperación para su transferencia, cuando los actores locales lo requieran.