



9

## Excelencia

Actividad Turística en la  
Comunitat Valenciana

---

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

## 9. EXCELENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. AÑO 2017

---

<b>1</b>	Introducción.....	3
<b>2</b>	Qualitur.....	4
<b>3</b>	Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos - SICTED.....	11
<b>4</b>	Resumen Encuesta Tourist Info.....	13
	Fuentes.....	16

---

# 1. INTRODUCCIÓN



El fomento y la difusión de la cultura de la excelencia, de un comportamiento ambiental respetuoso con el medio, así como el acondicionamiento y mejora del equipamiento e infraestructuras de los servicios y recursos de la Comunitat Valenciana para uso y disfrute de todos se instrumentaliza a través del Programa Qualitur

Mejorar de forma constante y sostenida los servicios que se ofrecen al turista y hacer de la excelencia la seña de identidad de nuestro sector turístico es el objetivo último de Qualitur, el cual refuerza las líneas de actuación en materia de modernización empresarial y de gestión integral en destinos turísticos.

Qualitur trabaja en dos planos de actuación:

1.-Qualitur Club: impulsa a las empresas y servicios turísticos de la Comunitat Valenciana a obtener certificados en gestión de calidad, medio ambiente y/o accesibilidad universal, los cuales garantizan el cumplimiento de unos estándares fijados en modelos de reconocido prestigio.

2.-SICTED - Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos: proyecto de la Secretaría de Estado de Turismo impulsado por la Agència Valenciana del Turisme que fomenta la colaboración interadministrativa a tres niveles (nacional, autonómico y local) así como la publico-privada y la intersectorialidad, todo ello con la finalidad de mejorar las expectativas y la satisfacción del turista en su itinerario turístico.



## 2. QUALITUR



### Qualitur Club

Es el colectivo de empresas y entidades turísticas de la Comunitat Valenciana que disponen de algún certificado de gestión de calidad, medio ambiente y/o accesibilidad reconocido por la Agència Valenciana del Turisme.

Por materias los modelos de excelencia que la Agència Valenciana del Turisme reconoce son:

- En gestión de la calidad: La norma internacional ISO 9001 y las normas asociadas a la Q Calidad Turística otorgada por el ICTE.
- En medio ambiente: La norma internacional ISO 14001, El Reglamento europeo EMAS y la etiqueta ecológica europea o ecolabel así como la marca autonómica Parcs Naturals.
- En accesibilidad: la norma nacional UNE 170001/170002.

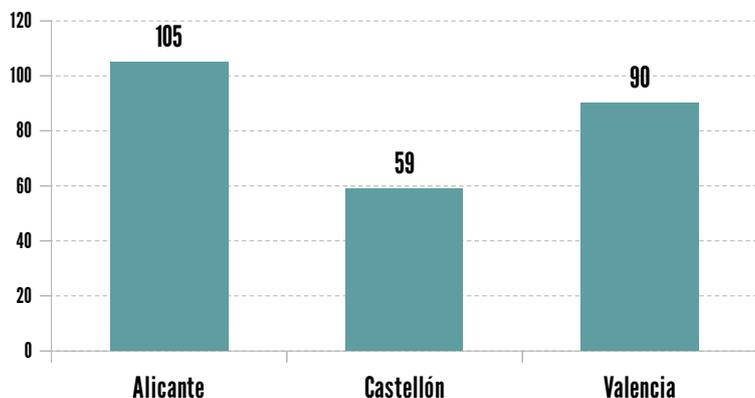
### MODELOS DE CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR QUALITUR

Fuente: Agència Valenciana del Turisme

Ámbito	Alcance			
	Internacional	Europeo	Nacional	Autonómico
Calidad	ISO 9001		Q Calidad Turística	
Medio ambiente	ISO 14001	EMAS ECOLABEL		Parcs Naturals de la CV
Accesibilidad			UNE 170001 UNE 170002	

## DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2017

Fuente: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de datos Qualitur

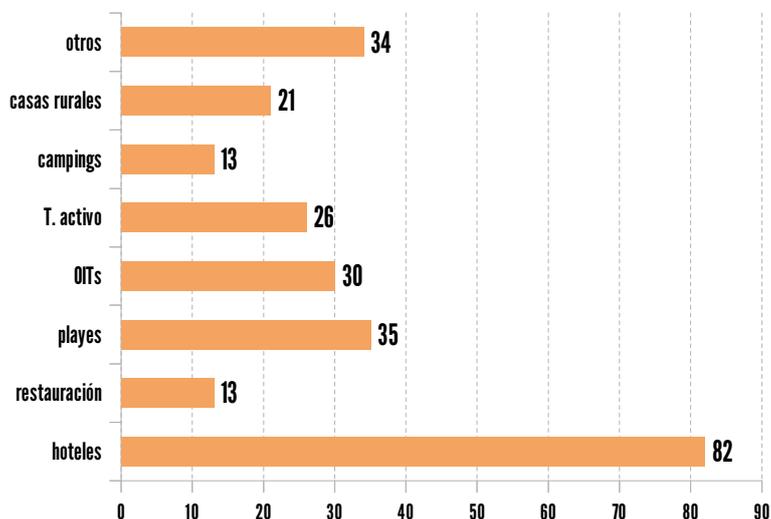


Qualitur Club cerró el ejercicio 2017 con un total de 254 miembros, es decir, servicios turísticos certificados en la Comunitat Valenciana.

Atendiendo a la distribución provincial, Alicante fue la provincia que mayor número de servicios y recursos certificados ostentaba (105), representando el 41,3% del total de la Comunitat Valenciana. La provincia de Valencia representó el 35,4% con 90 servicios turísticos y Castellón, por su parte, con 59, representando el 23,3% del total de la Comunitat Valenciana

## DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2017

Fuente: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de datos Qualitur



La distribución sectorial muestra que el sector hotelero es el más sensibilizado con la obtención de certificados en excelencia (32,28%) seguido del de playas (13,7%) y las Tourist Info (11,8%).

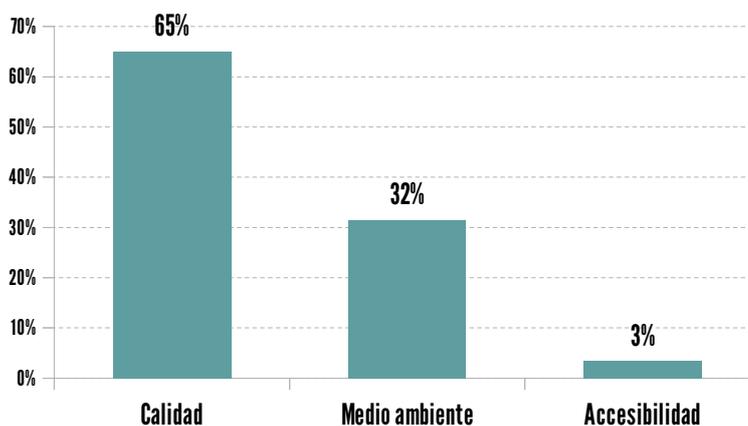
Si bien el colectivo que forma Qualitur Club asciende a 254 miembros, el número de certificados es mucho mayor, ascendiendo en el ejercicio 2017 a 406; de hecho, una de cada dos empresas o entidades turísticas certificadas de la Comunitat Valenciana dispone de dos o más certificados. Es el caso de las playas que suelen optar por modelos integrados, generalmente en materia de calidad y medio ambiente.

La distribución por ámbito de los modelos de excelencia de referencia, refleja que de los 406 certificados existentes, el 65% son relativos a gestión de la calidad (equivalente a 264 certificados), el 31,5% representan certificaciones en medio ambiente (128 certificados) y un 3,4% en accesibilidad (14 certificados).



### DISTRIBUCION DE CERTIFICADOS POR ÁMBITO. AÑO 2017

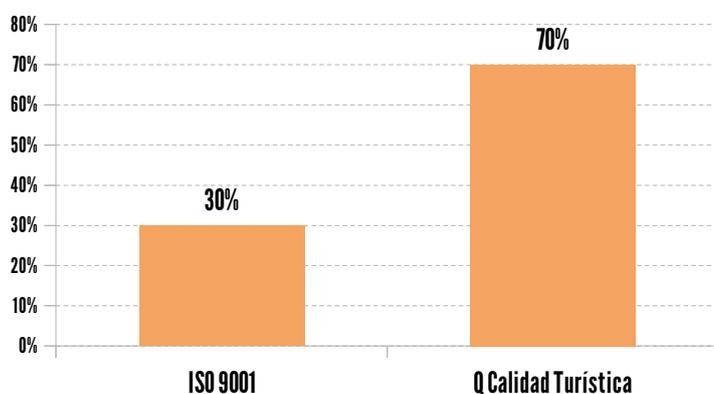
Fuente: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de datos de Qualitur





## DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL, SEGUN MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. AÑO 2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de datos de Qualitur



### Gestión de la calidad

En el marco de gestión de la calidad, Qualitur reconoce dos modelos: la norma internacional ISO 9001 y las normas asociadas a la Q Calidad Turística. En este sentido el sector turístico valenciano apuesta mayoritariamente por la Q Calidad Turística, representando el 64% (169 certificados) frente al 36% (95 certificados) que optan por la ISO 9001.

Siendo la Q Calidad turística el certificado más extendido, la Comunitat Valenciana representó el 14% del total de certificados nacionales, manteniéndonos en la tercera posición en el ranking nacional, detrás de Andalucía y Galicia. Por subsectores la Comunitat Valenciana mantuvo la primera posición a nivel nacional en certificados con la Q de Calidad Turística en campings (29,6%), convention bureaux (50%) y transporte turístico (37,5%).

Por provincias se mantiene la tendencia a certificar bajo el modelo de la Q de Calidad. Alicante es la provincia que más certificados en materia de calidad tiene, representando el 46,8%, seguido de Valencia (26,7%) y de Castellón (26,4%).

### Gestión ambiental

El programa Qualitur reconoce cuatro modelos de referencia en esta materia: Norma internacional ISO 14001, Reglamento europeo EMAS, la Etiqueta Ecológica Europea o Ecolabel y la marca autonómica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

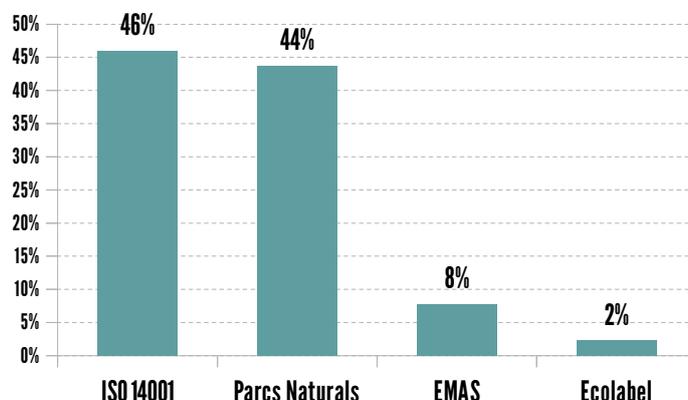
Los certificados ambientales representaron en la Comunitat Valenciana el 31,5% del total en 2017. La certificación ISO 14001 es la opción preferida, representando el 46% de los certificados ambientales, seguido de la marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (44%), Reglamento EMAS (8%) y Ecolabel (2%).

Por provincias, se mantiene el comportamiento general; Alicante lidera el número de empresas certificadas (41%), seguido de Valencia (38%), y Castellón (20%).

En el caso de las certificaciones ambientales y atendiendo a los diversos subsectores turísticos, las playas son el recurso que más apuesta por esta materia, representando el 25,7% del total de entidades/empresas certificadas en la Comunitat Valenciana.

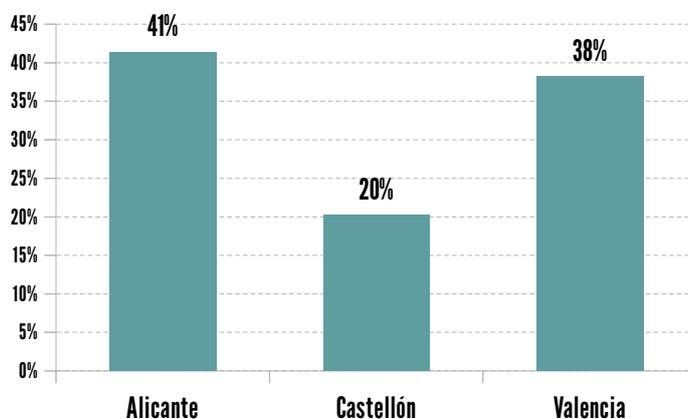
### DISTRIBUCION DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR MODELO DE CERTIFICACIÓN. AÑO 2017

Fuente: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de datos de Qualitur



### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR PROVINCIAS. AÑO 2017

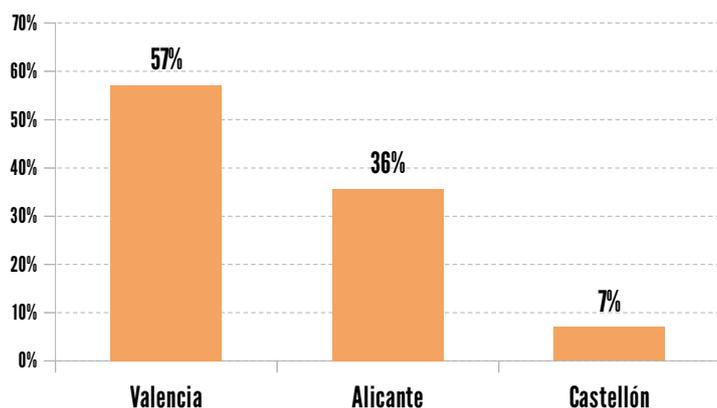
Fuente: Agència Valenciana del Turisme a partir de datos de Qualitur





## DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN ACCESIBILIDAD. AÑO 2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos Qualitur



### Accesibilidad:

La modalidad de accesibilidad, bajo la norma UNE 170001/170002 es la menos extendida, dada su relativa juventud comparada con otros modelos.

Los certificados en esta materia representaron alrededor del 3% del total y se mantiene en cifras con respecto al ejercicio 2016. En este caso la provincia de Valencia mantuvo el liderazgo (57,1%), seguida de Alicante (35,7%) y Castellón (7,1%).

Por sectores, son las playas quienes disponen del 64,2% de los certificados en accesibilidad.

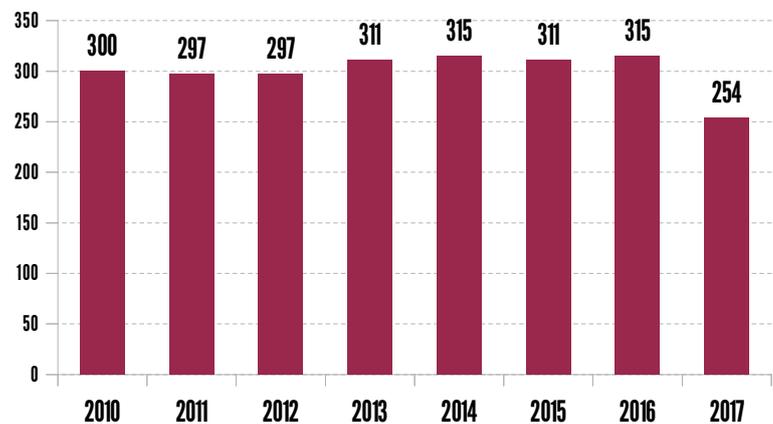


La evolución de Qualitur Club en los últimos cinco años muestra variaciones interanuales muy residuales, lo que confirma que las empresas y servicios turísticos que optan por un sello de garantía lo mantienen en el tiempo y lo consideran un valor añadido a la gestión de su actividad.

Como muestra el gráfico, desde el año 2010 tanto el número de miembros de Qualitur Club como el número de certificaciones han experimentado un crecimiento constante hasta el año 2014, tras el cual se experimenta una pequeña caída en el año 2015 que se mantiene hasta el ejercicio 2017.

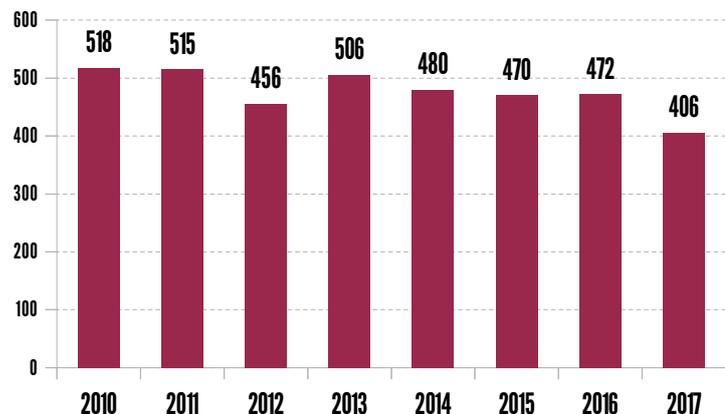
## EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos de Qualitur



## EVOLUCION DEL NÚMERO DE CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

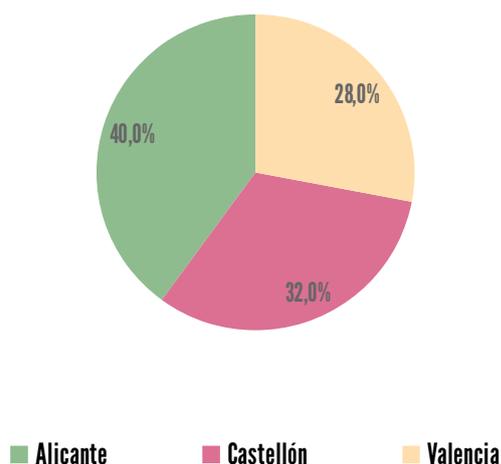
Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos de Qualitur.



# 3. SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS, SICTED

## PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINOS ADHERIDOS AL SICTED. AÑO 2017

Fuente: Qualitur a partir de [www.calidadendestinos.org](http://www.calidadendestinos.org), de la Secretaría de Estado de Turismo



El Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – SICTED se basa en la conciencia integral de destinos a partir del eje de gestión de la calidad. Este enfoque tiene como objetivo último armonizar los niveles de calidad de los servicios y productos que consume el turista en su itinerario en el destino seleccionado.

La Agència Valenciana del Turisme fomenta este proyecto a través de la cualificación de los agentes estratégicos en la metodología, asesoramiento realizado a través de convenios anuales con el Consejo de Cámaras de comercio, campañas de promoción y actos públicos que difunden y extienden el proyecto sobre el territorio. Se trata de un proyecto muy consolidado a nivel nacional en el cual participan más de 202 destinos y alrededor de 5.500 servicios turísticos.

La Comunitat Valenciana contó en el ejercicio 2017 con **24 destinos SICTED**, que representaron el 11,8% del total de destinos adheridos a nivel nacional. Concretamente son:

- En la **provincia de Alicante**: Alcoi, Alicante, Benidorm, Dénia, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja y Villena.
- En la **provincia de Castellón**: Benicarló, Benicàssim, Morella, Oropesa del Mar, Peñíscola, Segorbe y Vilafamés-Les Useres.
- En la **provincia de Valencia**: Cullera, Gandia, Sagunto, Utiel, Xàtiva y Valencia.

### 3. SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS, SICTEC

En el 2017 se cerró el ejercicio con 813 distinguidos con la marca Compromiso Calidad Turística, experimentando un crecimiento del 20% respecto al ejercicio anterior.

En la provincia de Alicante, los destinos más consolidados son Alicante ciudad (68 servicios turísticos distinguidos), Orihuela (60), Dénia (53), y Elche (49), aglutinando más del 48,9 % de los servicios turísticos distinguidos en la Comunitat Valenciana.

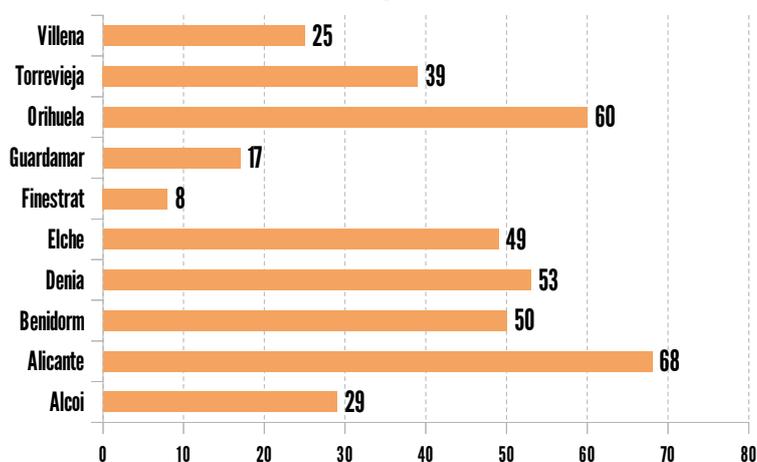
En la provincia de Castellón destaca especialmente Oropesa del Mar con 42 distinguidos. Vilafamés-Les Useres y Morella- Els Ports destacan como destinos mancomunados, participando con varias localidades en el destino.

Por último, señalar que Gandia es líder en la Comunitat Valenciana en número de distinguidos que asciende a 89 y llega a superar a la ciudad de Valencia.

Por sectores, de los 32 oficios que pueden participar, destacan los hoteles (156 distinguidos), restaurantes (121), comercios (83) y bares y cafeterías (64), manteniéndose la tendencia a nivel nacional.

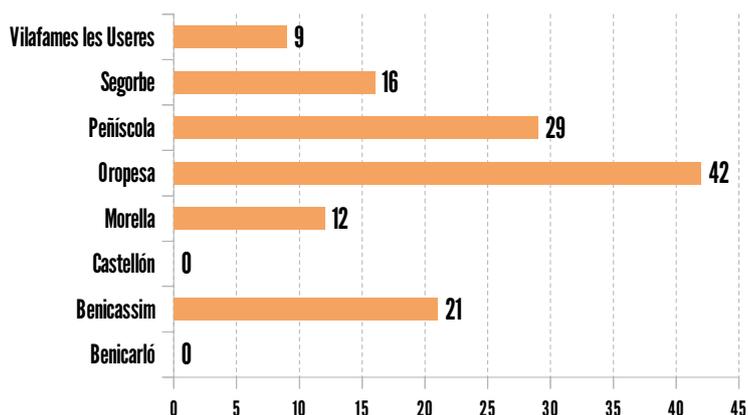
#### NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS DE LA PROVINCIA DE ALICANTE. AÑO 2017

Fuente: Qualitur a partir de [www.calidadendestinos.org](http://www.calidadendestinos.org), de la Secretaria de Estado de Turismo



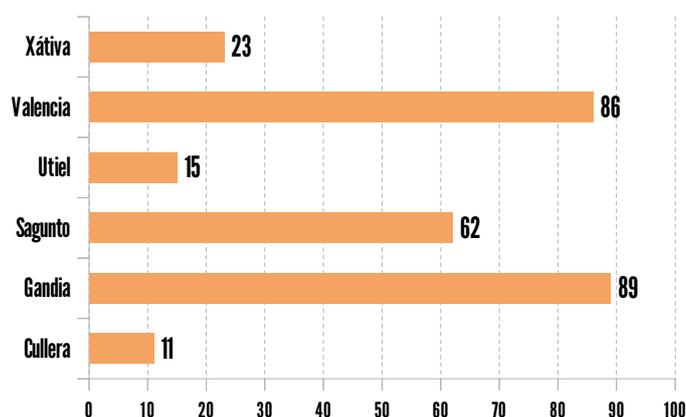
#### NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN. AÑO 2017

Fuente: Qualitur a partir de [www.calidadendestinos.org](http://www.calidadendestinos.org), de la Secretaria de Estado de Turismo



#### NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS SICTED DE LA PROVINCIA DE VALENCIA. AÑO 2017

Fuente: Qualitur a partir de [www.calidadendestinos.org](http://www.calidadendestinos.org), de la Secretaria de Estado de Turismo

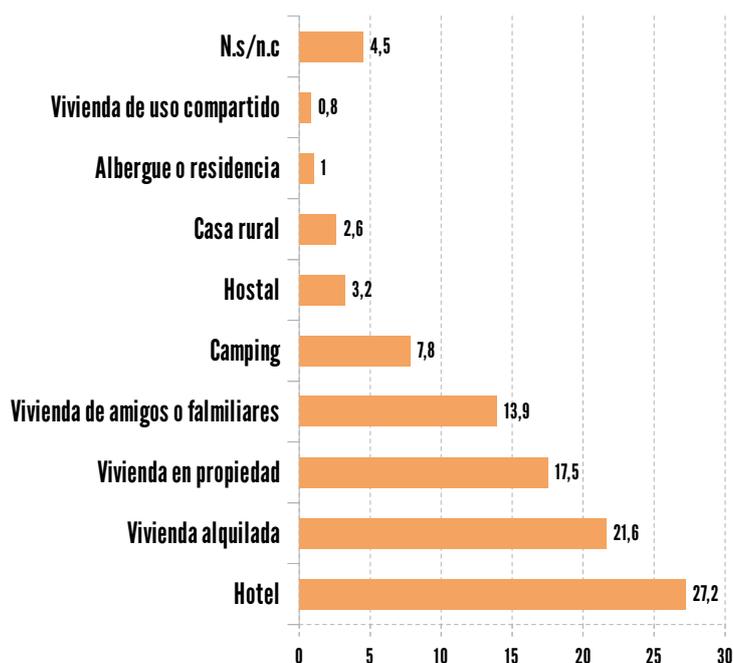




## 4. RESUMEN ENCUESTA TOURIST INFO

### ALOJAMIENTO UTILIZADO DURANTE LA ESTANCIA (EN %). AÑO 2017

Fuente: Agència Valenciana del Turisme.



El objeto de esta encuesta es conocer el perfil del usuario, averiguar su grado de satisfacción y evaluar el nivel de calidad de las oficinas de la Red Tourist Info durante la temporada estival.

En el **periodo estival de 2017** han participado 115 oficinas y el número de cuestionarios ha sido de 7.561, de los cuales el 61,7% corresponde a residentes en España, el 34,8% a residentes europeos, el 1,7% americanos y el 0,6% al resto de países.

La **demanda española** procede mayoritariamente de la propia Comunitat Valenciana (28,9%), Comunidad de Madrid (22,9%) y Cataluña (9%).

De los **residentes en el extranjero** el grupo más numeroso procede de países europeos (94%), de los cuales en primer lugar figuran los residentes en Francia (41%) seguidos de Reino Unido (19%), Bélgica (9%) o Alemania (7%).

El principal canal de información sobre el destino visitado ha sido amigos y familiares (44,8%) seguido de Internet (41,1%) para todos los encuestados, a excepción de los europeos, que se informan en primer lugar a través de Internet (47%) o los americanos (49,6%).

Para todos los segmentos de edad los motivos de visita, aunque con ligera variación en su orden, son los mismos: descanso, playa, clima, naturaleza, cultura/fiestas, gastronomía y oferta de ocio.

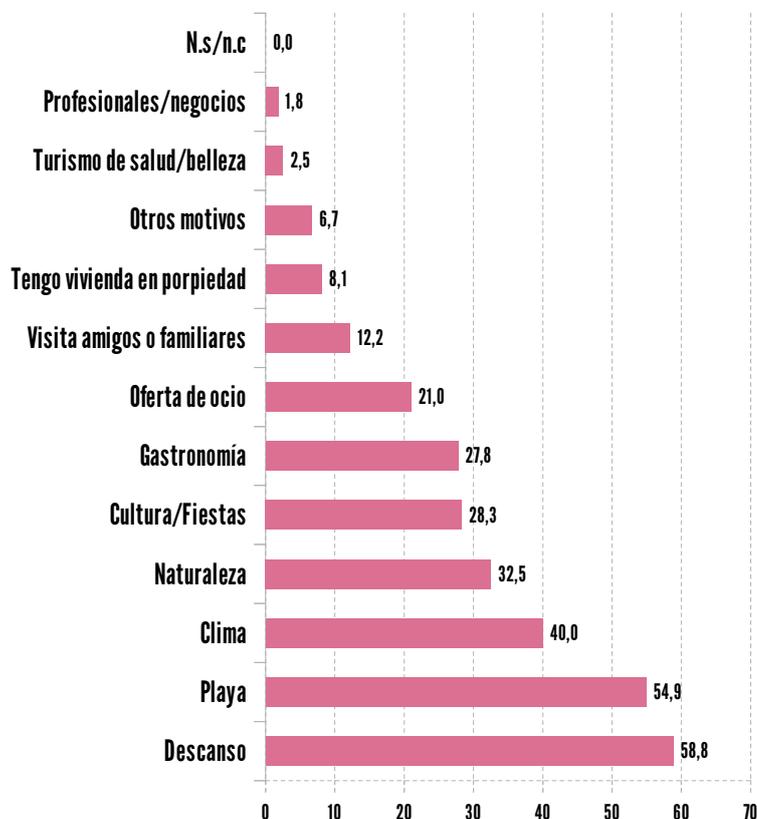
En relación a las actividades previstas por los encuestados durante su estancia tanto españoles como europeos tienen la prioridad de la playa (61,7% y 78,3% respectivamente) seguida de las visitas culturales (59,1% y 53,2% respectivamente), siendo ésta última actividad la primera prevista por los americanos (68,8%). Destacan también actividades como las visitas a espacios naturales (42,4%) y las degustaciones gastronómicas (31,9%).

El 45,5% de la muestra manifestó conocer la agenda de actividades festivas y culturales del municipio visitado.

Los encuestados realizan el viaje principalmente con la familia (46%), en pareja (30,4%) y en menor medida con amigos (15,2%).

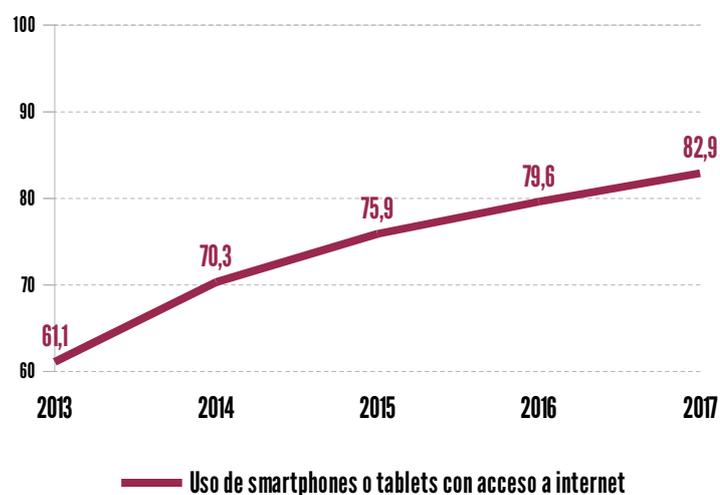
## PRINCIPALES MOTIVOS DE VISITA DE LOS ENCUESTADOS (EN %). AÑO 2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



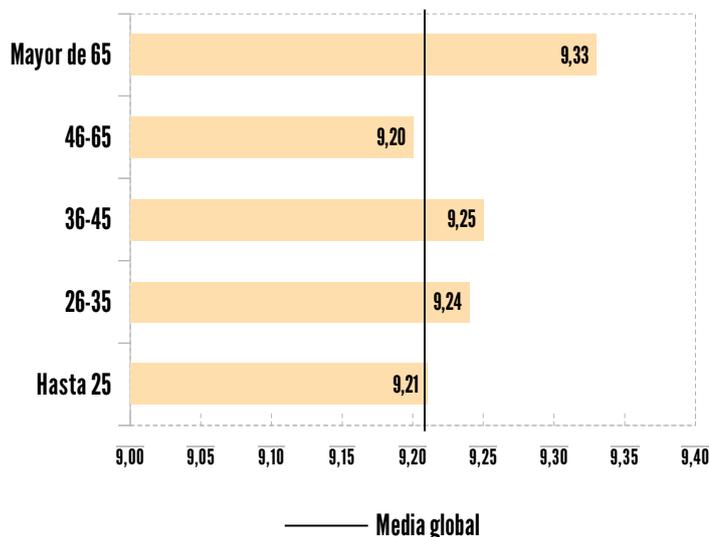
## USO DE SMARTPHONES O TABLETS CON ACCESO A INTERNET DURANTE SU VISITA (EN %). EVOLUCIÓN 2013-2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



## SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS, SEGÚN EDAD DE LOS ENCUESTADOS. AÑO 2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



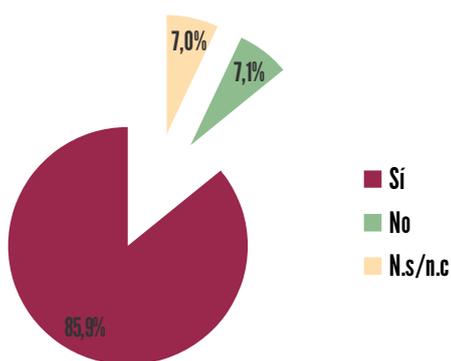
El 33,2% de los encuestados señalaron que era su **primera visita a la Comunitat Valenciana**, mientras que un 64,5% del total indicó haber estado en más de una ocasión.

El **índice de fidelidad** al destino de los residentes en España alcanza un 75,5%, para los europeos es de un 49,3% y los residentes en América un 32,8%.

El 85,9% del total de encuestados señaló su **intención de volver a visitar el municipio**, alcanzando un 88,8% los encuestados residentes en España, seguidos de los europeos un 84,3% y los americanos un 79,2%.

## INTENCIÓN DE VOLVER AL MUNICIPIO. AÑO 2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.

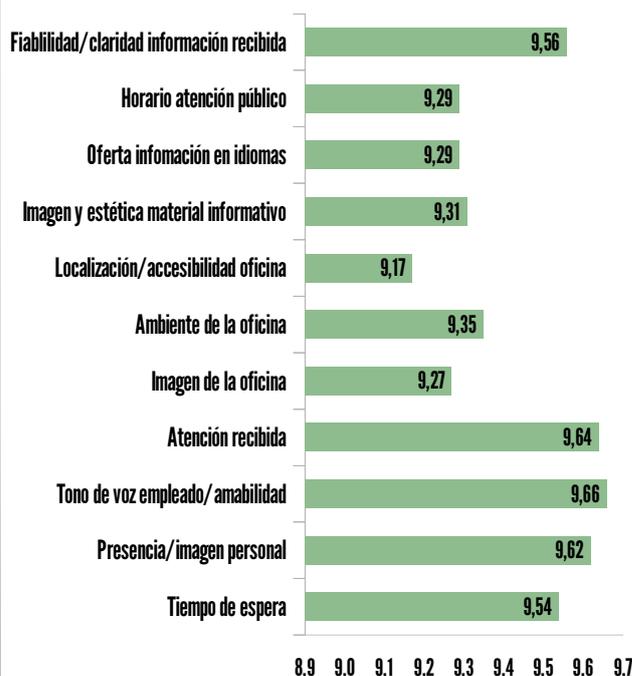


El presente Informe de Resultados de la Encuesta Tourist Info, así como de anteriores ejercicios, se encuentran disponibles en el siguiente enlace:

[Resultados Encuesta Tourist Info.](#)

## VALORACIÓN DE LA CALIDAD TOURIST INFO. AÑO 2017

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



**LISTADO DE OFICINAS DE LA RED TOURIST INFO POR PROVINCIA Y ZONA TURÍSTICA. AÑO 2017**

Fuente: Winsitur. Agencia Valenciana del Turisme.

ZONAS Y PROVINCIAS	Red Tourist Info	Otras oficinas de Turismo
<b>PROVINCIA ALICANTE</b>	<b>91</b>	<b>4</b>
Benidorm	4	0
Alicante. Litoral	50	1
Alicante. Interior	37	3
<b>PROVINCIA CASTELLÓN</b>	<b>62</b>	<b>2</b>
Castellón. Litoral	33	0
Castellón. Interior	29	2
<b>PROVINCIA VALENCIA</b>	<b>74</b>	<b>1</b>
Valencia. Ciudad	7	0
Valencia. Litoral	23	0
Valencia. Interior	44	1
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>227</b>	<b>7</b>
Total litoral*	110	1
Total interior	110	6
<b>FUERA COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Bruselas	1	0
<b>TOTAL OFICINAS INFORMACIÓN</b>	<b>228</b>	<b>7</b>

Fuente: Agència Valenciana del Turisme. Winsitur (\*) No incluye la ciudad de Valencia

---

## FUENTES

Documento elaborado por el Área de Competitividad Turística de la Agència Valenciana del Turisme a partir de:

Agència Valenciana del Turisme: Base de datos *Qualitur*

Secretaría de Estado de Turismo: [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org)

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Agència Valenciana del Turisme:

*Informe de Resultados de la Encuesta Tourist Info XX edición (verano 2017) Comunitat Valenciana*

## MÁS INFORMACIÓN

**Web:** [estadistiquesdeturisme.gva.es](http://estadistiquesdeturisme.gva.es)

**Twitter:** [twitter.com/TuriStatCV](https://twitter.com/TuriStatCV)

**Email:** [estadistiques\\_turisme@gva.es](mailto:estadistiques_turisme@gva.es)