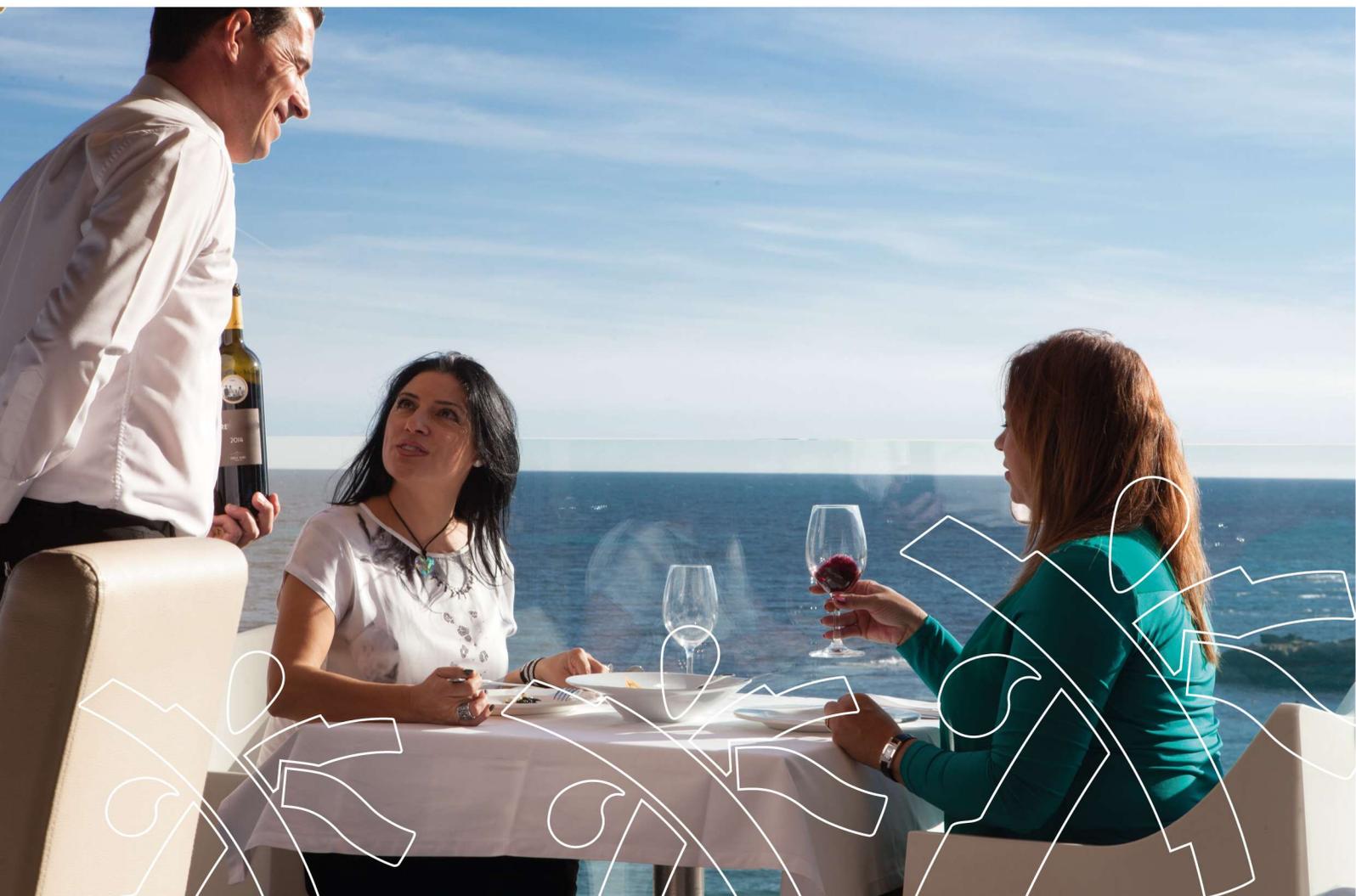


2021

EXCELENCIA en la actividad turística



www.turisme.gva.es



GENERALITAT
VALENCIANA



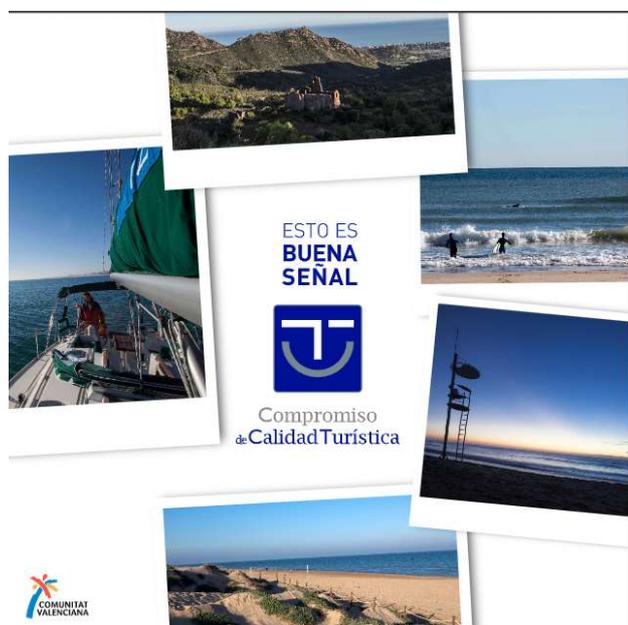
TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

9. EXCELENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. AÑO 2021

1	Introducción.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – SICTED.....	11
	Fuentes.....	14

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 Turisme Comunitat Valenciana que fomenta la colaboración interadministrativa a tres niveles (nacional, autonómico y local) así como la público-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 Turisme Comunitat Valenciana.

Por materias los modelos de excelencia que Turisme Comunitat Valenciana 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.

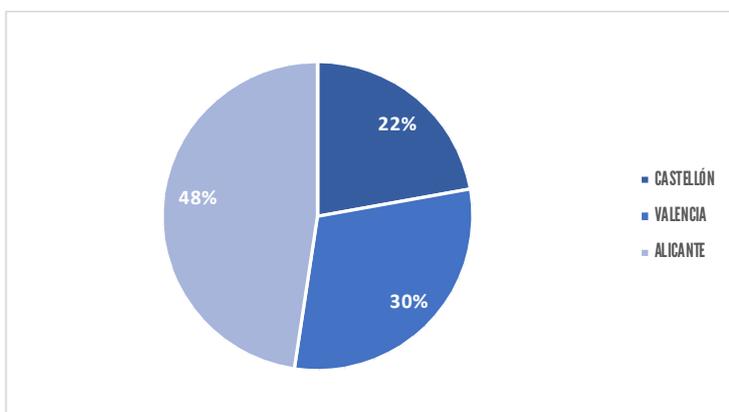
MODELOS DE CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR QUALITUR

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

ÁMBITO	ALCANCE			
	INTERNACIONAL	EUROPEO	NACIONAL	AUTÓNOMICO
CALIDAD	 ISO 9001		 CALIDAD TURÍSTICA	
MEDIO AMBIENTE	 ISO 14001	 EMAS  ECOLABEL		 Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana
ACCESIBILIDAD			 UNE 17001 UNE 17002	

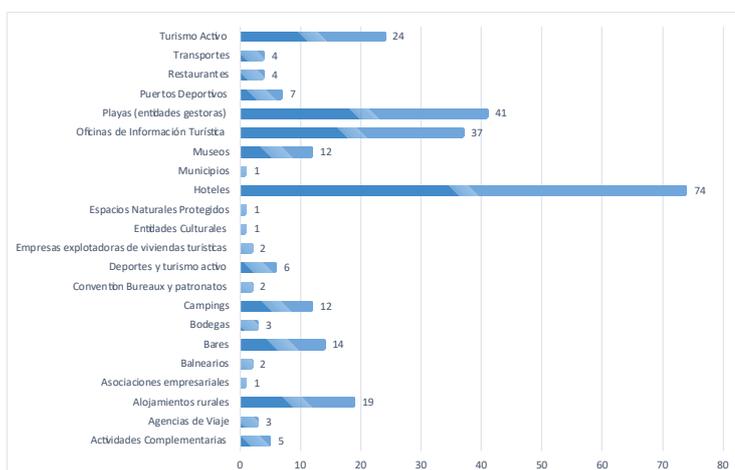
DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos Qualitur



DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos Qualitur



Qualitur Club cerró el ejercicio 2021 con un total de 275 miembros, es decir, servicios turísticos certificados en la Comunitat Valenciana, un 13,16% más que el ejercicio anterior.

Atendiendo a la distribución provincial, Alicante fue la provincia que mayor número de servicios y recursos certificados ostentaba (131), representando casi el 48% del total de la Comunitat Valenciana. La provincia de Valencia representó el 30,1% con 85 servicios turísticos y Castellón, por su parte, con 61 representó el 22,1% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribución sectorial muestra que el sector hotelero es el más sensibilizado con la obtención de certificados en materia de excelencia, con un total de 74 servicios turísticos certificados (26,9% del total), seguido de las playas con 41 municipios que certifican este tipo de recurso y que representan el 14,9% del total. Le sigue el subsector de las oficinas de información turística (Tourist Info) con 37 oficinas certificadas que representan el 13,45% y las empresas de turismo activo, con 24 servicios certificados, que representan el 8,72% del total.

En líneas generales se puede afirmar que los recursos de gestión pública (playas y oficinas de información turística) y el subsector del alojamiento turístico son los subsectores más implicados con la obtención de certificados en materia de excelencia. Los recursos de gestión pública representan el 28,3% y los subsectores de alojamiento el 38,9% del total.

Si bien el colectivo que forma Qualitur Club asciende a 275 miembros, el número de certificados es mucho mayor, ascendiendo en el ejercicio 2021 a 441; 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.

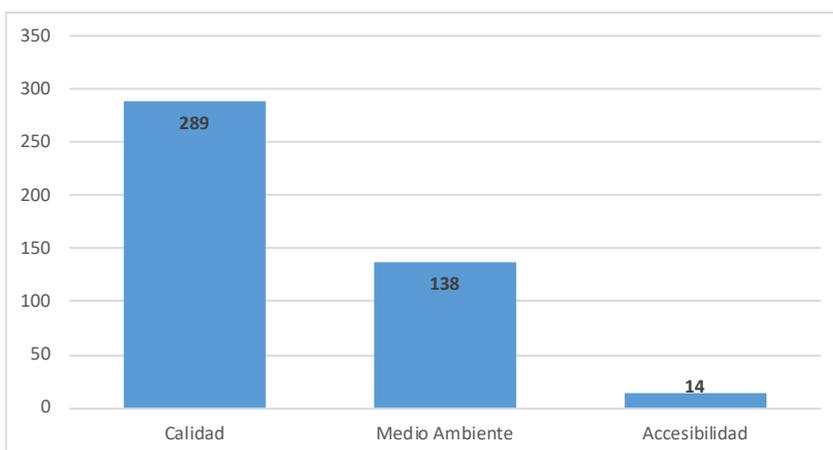
La distribución por ámbito de los modelos de excelencia de referencia refleja que de los 441 certificados existentes, el 65,5% son relativos a gestión de la calidad (equivalente a 289 certificados), el 31,2% representan certificaciones en medio ambiente (138 certificados) y un 3,1% en accesibilidad (14 certificados).

En cuanto a la distribución provincial de certificados cabe mencionar que es prácticamente igual que en el caso de los servicios turísticos certificados; sobresale la provincia de Alicante con 219 certificados (representando el 49,6%), seguida de la provincia de Valencia con 137 certificados (31 %) y de la provincia de Castellón con 85 certificados, que corresponden al 19% del total.



DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS POR ÁMBITO. AÑO 2021

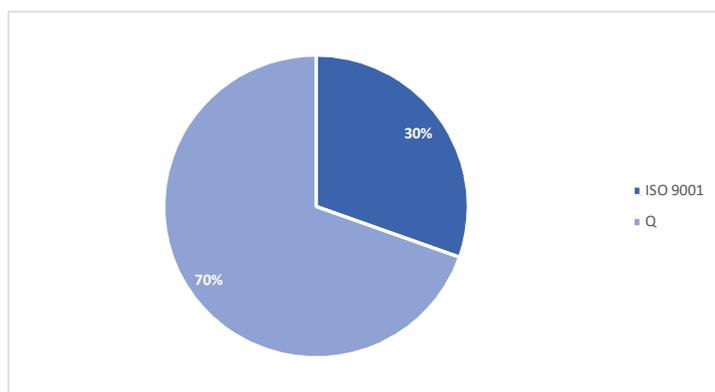
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos de Qualitur





DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL, SEGÚN MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana 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 69,55% (201 certificados) frente al 30,4% (88 certificados) que optan por la ISO 9001.

Siendo la Q Calidad turística el certificado más extendido, la Comunitat Valenciana representó el 15,6% del total de certificados nacionales, manteniéndonos en la tercera posición en el ranking nacional, por 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 y *convention bureaux* representando, respectivamente, el 32% y el 28,57% del total nacional.

En este sentido, cabe destacar que en 2021, la Comunitat Valenciana continuó con el proyecto de implantación de la norma UNE 302002 para Museos y Centro de interpretación, a través del convenio de colaboración con el ICTE, fruto del cual 13 museos de la Comunitat Valenciana disponen de esta certificación, situando a la Comunitat Valenciana en primer lugar en cuanto a certificaciones de este tipo con el 72,2%.

Por provincias se mantiene la tendencia general de certificación. Alicante es la provincia que más certificados en materia de calidad ostenta, representando el 53,28%, seguido de Valencia (28,37%) y de Castellón (18,33%).

2. QUALITUR

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 31,2% del total en 2021. La certificación ISO 14001 sigue siendo la opción preferida por los servicios turísticos, representando el 49,2% de los certificados ambientales, seguido de la marca autonómica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (43%) y el Reglamento EMAS (7,97%).

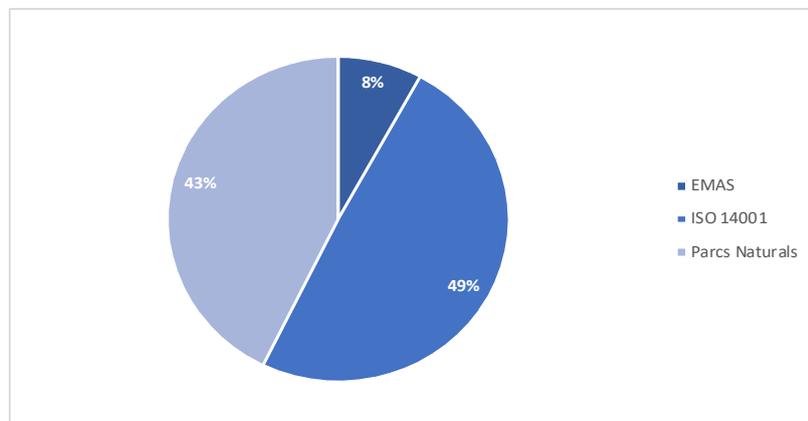
Por provincias, se mantiene el comportamiento general; Alicante lidera el número de certificados medioambientales con 61 (44,2%) seguido de Valencia con 46 certificados (33,3%), y de Castellón con 31 (que corresponden al 22,46% del total).

Atendiendo a la distribución por subsectores turísticos, las playas son el recurso que más apuesta por esta materia, especialmente por la certificación ISO 14001, representando el 25,36% del total de entidades/empresas certificadas en materia ambiental la Comunitat Valenciana.

Los alojamientos rurales y las empresas de turismo activo también destacan en su implicación medioambiental, si bien apuestan mayoritariamente por la marca autonómica de Parcs Naturals, representando el 12,31 % y el 16,6% del total.

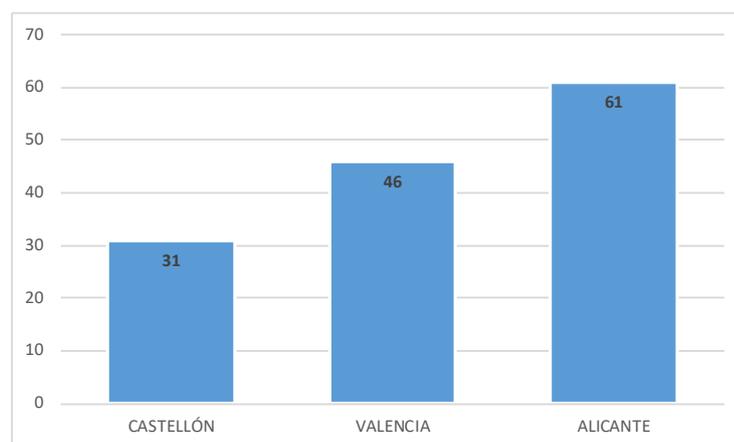
DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR MODELO DE CERTIFICACIÓN. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos de Qualitur



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR PROVINCIAS. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de datos de Qualitur

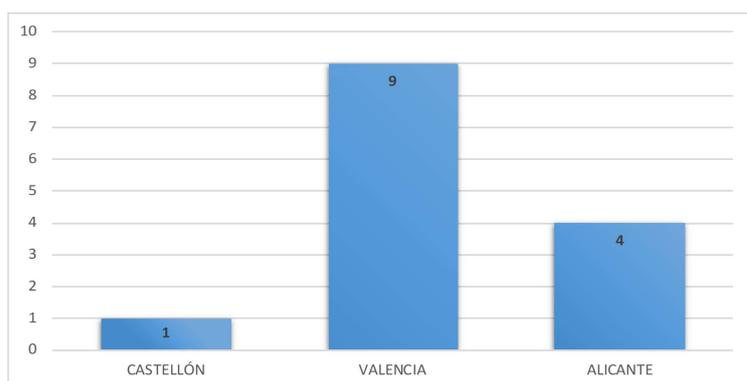




Accesibilidad

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN ACCESIBILIDAD. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de datos Qualitur



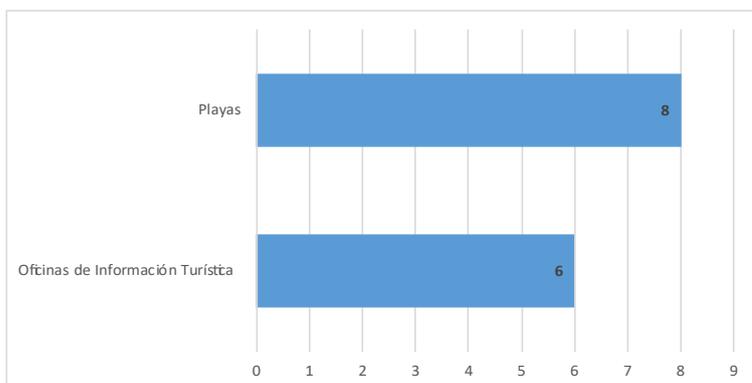
La modalidad de accesibilidad, bajo la norma UNE 170001/170002 es la menos extendida, dada su relativa juventud comparada con otros modelos.

Los certificados en esta materia representaron alrededor del 3,17% del total en 2021 y sólo se ha incrementado en un certificado respecto al ejercicio anterior.

La distribución por provincias en este caso es diferente a la general; la provincia de Valencia lidera el ranking con más del doble de certificados que la provincia de Alicante. En la provincia de Castellón solo existe un recurso certificado en materia de accesibilidad.

DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN ACCESIBILIDAD. AÑO 2021

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de datos Qualitur



La distribución subsectorial también resulta diferente en este caso, ya que la totalidad de certificados los ostentan recursos de gestión pública. Las playas ocupan el primer lugar del ranking de certificados con el 57,1% de los certificados de accesibilidad, seguidas de oficinas de información turística con el 42,8%.



Si bien las cifras de Qualitur Club no resultan tan magnificas como el año 2016, año en el que se registraron las mayores cifras, tanto en servicios turísticos como en número de certificados, el resultado del ejercicio de 2021 es muy positivo ya que se han alcanzado las mayores cifras de los últimos cinco años.

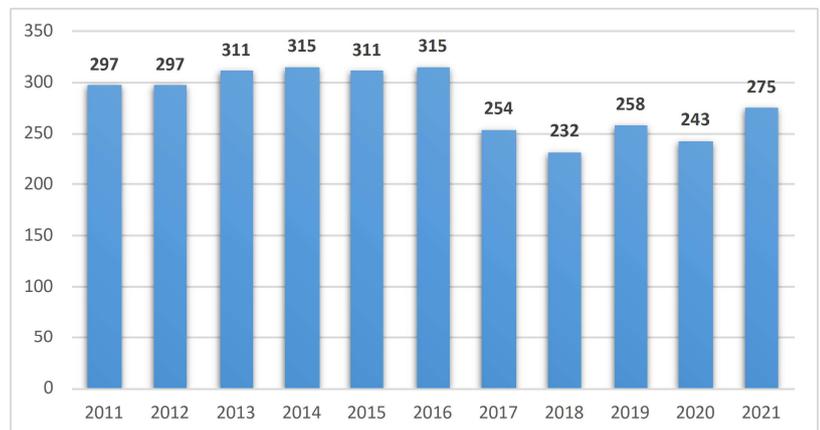
Por lo que respecta a la evolución de los servicios turísticos certificados, se han incrementado en 32, lo que representa una variación interanual de 13,1%, una tasa superior a la de los últimos años.

En relación al número de certificados de Qualitur, el incremento es todavía mayor: 57 certificados nuevos en el ejercicio 2021. Este incremento, casi el doble que en el número de servicios turísticos certificados, se puede explicar por la tendencia existente a que un servicio turístico se certifique en diversos ámbitos (por ejemplo optar por un certificado en gestión de la calidad y otro en materia medioambiental).

La variación interanual de este apartado es de 14,84% y, como en el caso anterior, también representa una variación superior que en los últimos años.

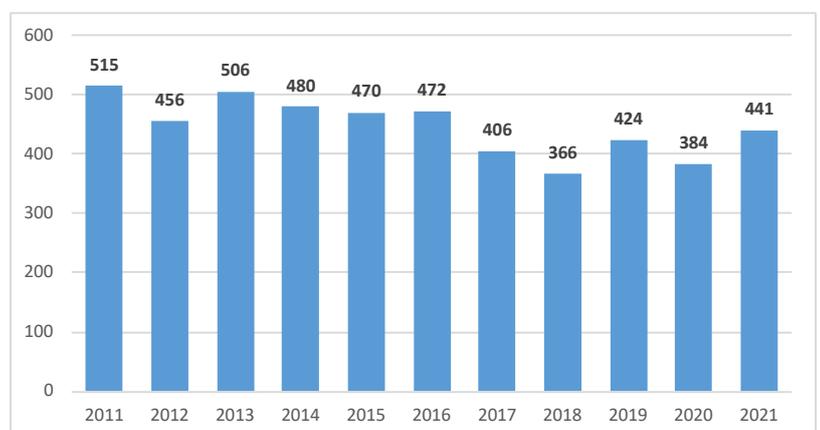
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de datos de Qualitur



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

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



3. SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS, SICTED

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.

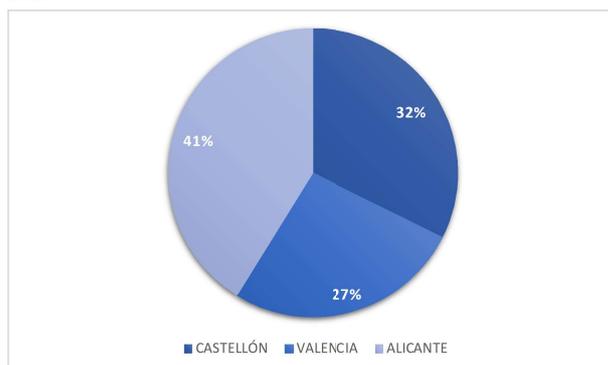
Turisme Comunitat Valenciana fomenta este proyecto a través de la cualificación de los agentes estratégicos en la metodología, asesoramiento realizado a través de convenios anuales con el Consejo de Cámaras de Comercio, campañas de promoción y actos públicos que difunden y extienden el proyecto sobre el territorio. Se trata de un proyecto muy consolidado a nivel nacional en el cual participan más de 230 destinos y alrededor de 9.700 servicios.

La Comunitat Valenciana contó en el ejercicio 2021 con 34 destinos SICTED participando activamente en el proyecto. Dichos destinos representan el 14,28% del total de destinos adheridos a nivel nacional.

- En la provincia de Alicante, que representa el 41% del total autonómico, participan: Alcoi, Alicante, Altea, Biar, Benidorm, Calpe, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja y Villena.
- En la provincia de Castellón, que aglutina el 32% de destinos de la Comunitat Valenciana están adheridos: Alcalà de Xivert-Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Castellón de la Plana, Morella, Oropesa del Mar, Peñíscola, Segorbe y Vinaròs.

PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINOS ADHERIDOS AL SICTED. AÑO 2021

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaria de Estado de Turismo



EVOLUCIÓN ANUAL DE DESTINOS SICTED CV

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaria de Estado de Turismo



En la provincia de Valencia, cuyos destinos representan el 27% del total de destinos, participan: Cullera, Gandía, La Canal de Navarrés, La Ribera del Xúquer, Maestrat ànima interior, Sagunto, Tierra Bobal, Valencia, Vall d'Albaida y Xàtiva.

Tal y cómo se observa en el gráfico, el año 2021 se experimentó el mayor incremento en número de destinos desde el año 2013; 5 nuevos destinos se adhirieron al SICTED CV, lo que representa una variación interanual de 17,2%.

En 2021 se cerró el ejercicio con 1254 distinguidos con la marca Compromiso Calidad Turística, experimentando un crecimiento del 24,40% respecto al ejercicio anterior y posicionando a la Comunitat Valenciana como la primera comunidad en número de distinguidos de todo el panorama nacional. Tal y cómo se observa en el gráfico, la evolución ha sido, año tras año, positiva, experimentando un crecimiento constante, a excepción del año 2019.

En relación al porcentaje provincial de servicios distinguidos, destaca la provincia de Alicante, dónde se aglutinan más del 46% del total de distinguidos; seguido de la provincia de Valencia con un 38% y Castellón con 15,5% del total.

Los destinos que aglutinan mayor número de servicios turísticos distinguidos en la Comunitat Valenciana son: la ciudad de Valencia, con 166 servicios turísticos distinguidos, Gandía con 138 y Alicante ciudad con 107.

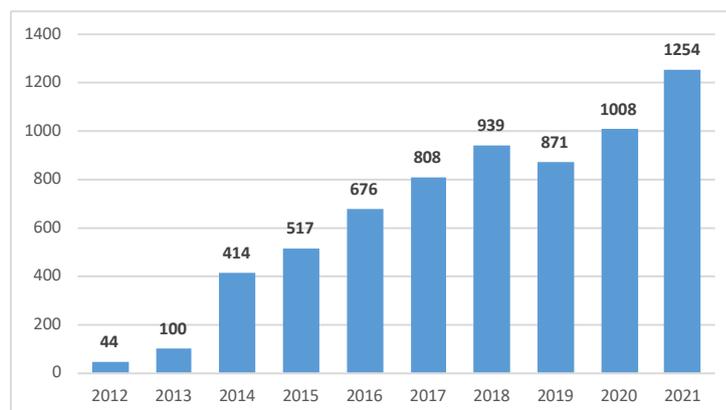
En la provincia de Castellón destacan los destinos de Oropesa del Mar con 42 servicios turísticos distinguidos y Morella Els Ports con 33.

En la provincia de Valencia destaca, además de Valencia y Gandía, Sagunto con 89 servicios turísticos distinguidos.

En la provincia de Alicante, además de la ciudad, destacan Torrevieja (77), Orihuela (73) y Benidorm con 70 servicios turísticos distinguidos

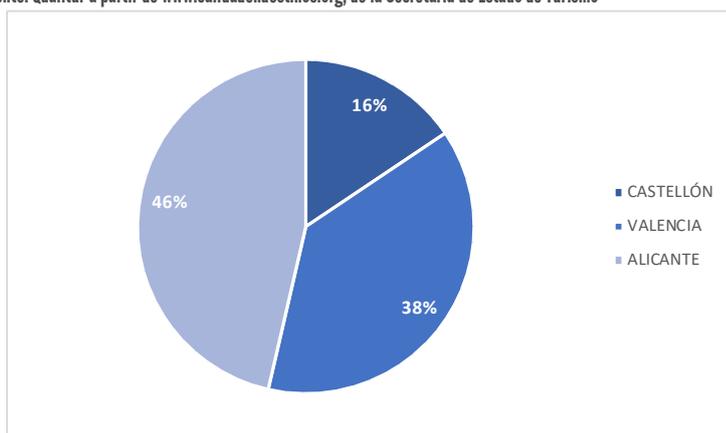
EVOLUCIÓN ANUAL DEL NÚMERO DE DISTINGUIDOS SICTED

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaria de Estado de Turismo



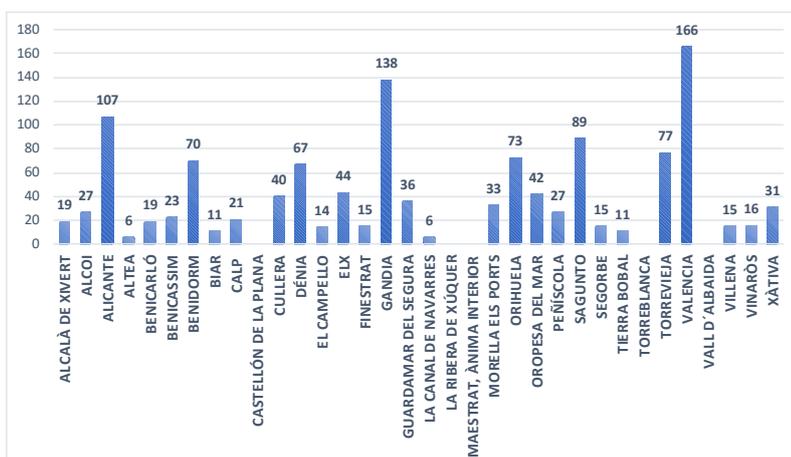
PORCENTAJE PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS EN 2021

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaria de Estado de Turismo



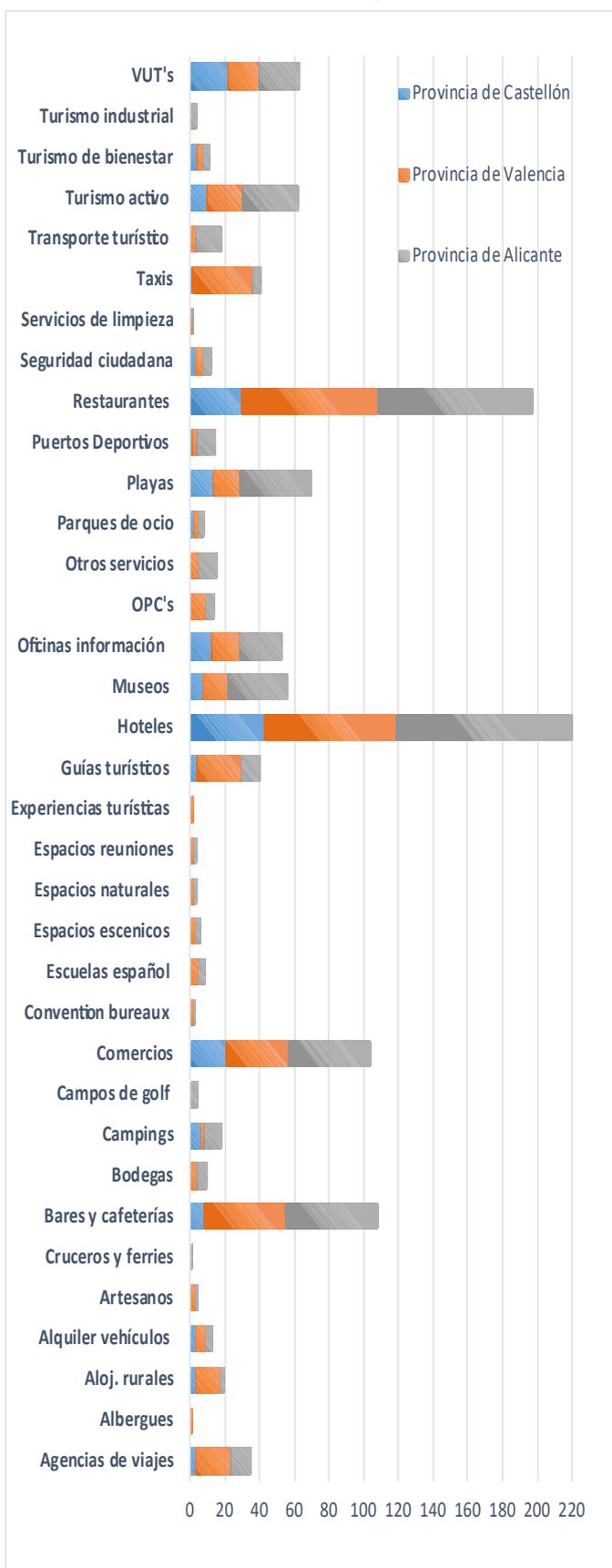
SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS POR DESTINO EN 2021

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaria de Estado de Turismo



SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS POR OFICIOS EN 2021

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaría de Estado de Turismo



Por sectores, de los 36 oficios que pueden participar, destacan los hoteles (220 distinguidos), restaurantes (197), bares y cafeterías (108) y comercios (104), manteniéndose la tendencia a nivel nacional. Cabe señalar las 70 playas distinguidas de toda la Comunitat Valenciana, que se posicionan cómo el primer recurso de gestión pública en número de distinguidos y las Viviendas de Uso Turístico, oficio nuevo en el SICTED, en el que la Comunitat Valenciana participó en su pilotaje y que en 2021 aglutinó 63 distintivos.

En la provincia de Castellón 19 de los 36 oficios SICTED tienen servicios turísticos distinguidos. Entre ellos destacan los oficios de hoteles y apartamentos turísticos con 49 distinguidos, de restaurantes y empresas turísticas de catering con 29 y de Viviendas de Uso Turístico con 22. Además, destacan en número de distinguidos en turismo de bienestar, representando el 36,3 % del total de distinguidos de la Comunitat Valenciana.

En la provincia de Valencia 32 de los 36 oficios SICTED tienen servicios turísticos distinguidos. Entre ellos destacan los oficios de restaurantes y empresas turísticas de catering con 79 distinguidos, de hoteles con 75 y de bares y cafeterías con 47. Es la única provincia que tiene albergues y experiencias turísticas distinguidas.

En la provincia de Alicante 33 de los 36 oficios SICTED tienen servicios turísticos distinguidos. Destacan los oficios de hoteles con 102 distinguidos, de restaurantes con 89 y de bares y cafeterías con 53. Sólo en esta provincia hay servicios turísticos distinguidos pertenecientes a los oficios de cruceros y ferries, campos de golf y turismo industrial.

FUENTES

Documento elaborado por el Área de Competitividad Turística de Turisme Comunitat Valenciana a partir de:

Turisme Comunitat Valenciana: Base de datos *Qualitur*

Secretaría de Estado de Turismo: www.calidadendestino.org

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

MÁS INFORMACIÓN:

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques@turismecv.es