

▶ 2023



**EVOLUCIÓN DE
LA ACTIVIDAD
TURÍSTICA**

**EXCELENCIA EN
LA ACTIVIDAD
TURÍSTICA**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

9. EXCELENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. AÑO 2023

1	Introducción.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – SICTED.....	9
	Fuentes.....	13

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. ISO 14067, Huella de carbono, ISO 14046, huella hídrica, SO 21401, Alojamientos sostenibles, Especificación técnica S de Sostenibilidad.
- En accesibilidad: la norma nacional UNE 170001/170002.

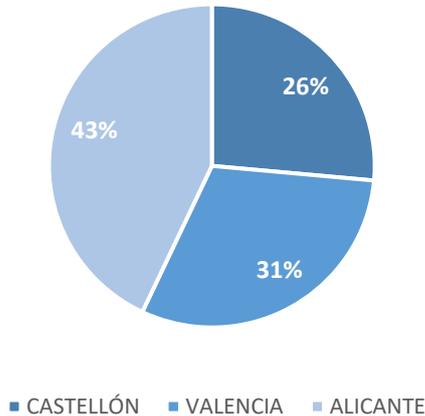
MODELOS DE CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR QUALITUR

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

ÁMBITO	ALCANCE			
	INTERNACIONAL	EUROPEO	NACIONAL	AUTONÓMICO
CALIDAD	 ISO 9001		 CALIDAD TURISTICA	
MEDIO AMBIENTE	 ISO 14001 HUELLA CARBONO HUELLA HÍDRICA	 EMAS  ECOLABEL	 S DE SOSTENIBILIDAD	 PARCS NATURALS
ACCESIBILIDAD			 UNE 170001	

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2023

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



Qualitur Club cerró el ejercicio 2023 con un total de 484 miembros.

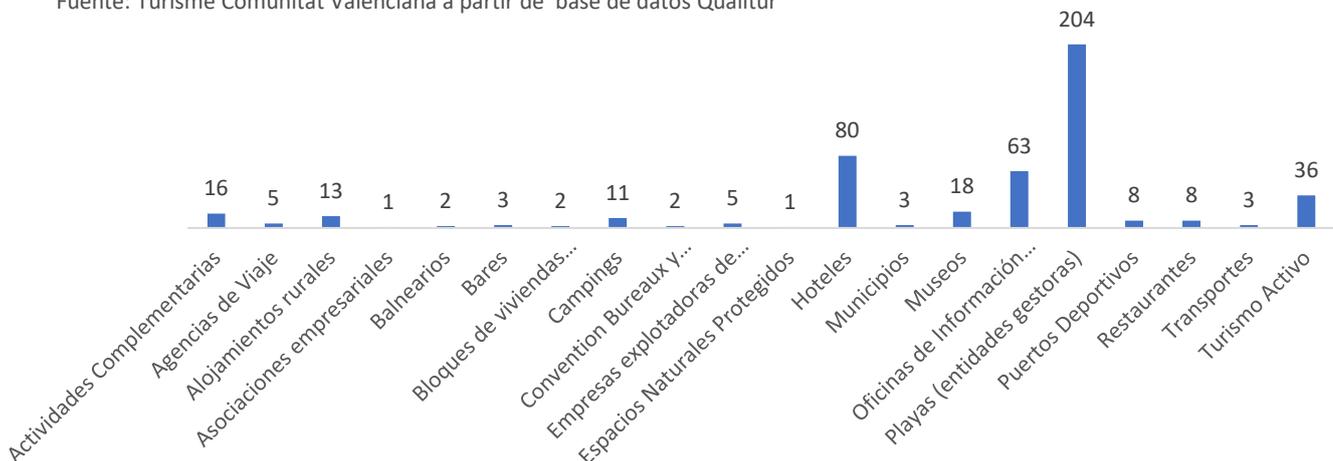
Atendiendo a la distribución provincial, Alicante fue la provincia que mayor número de servicios y recursos certificados ostentaba (208), representando el 42,9% del total de la Comunitat Valenciana. La provincia de Valencia representó el 30,5% con 148 servicios turísticos y Castellón, por su parte, con 128 representó el 26,6% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribución sectorial muestra que las playas es el sector más sensibilizado con la obtención de certificados en materia de excelencia, con un total de 204 servicios turísticos certificados (42,15% del total), seguido del sector hotelero con 80 hoteles que certifican este tipo de recurso y que representan el 16,53% del total. Le sigue el subsector de las oficinas de información turística (Tourist Info) con 63 oficinas certificadas que representan el 13,01% y las empresas de turismo activo, con 36 servicios certificados, que representan el 7,44% 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 55,16% y los subsectores de alojamiento el 21,9% del total.

DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2023

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



Si bien el colectivo que forma Qualitur Club asciende a 484 miembros, el número de certificados es mucho mayor llegando a 823; 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.

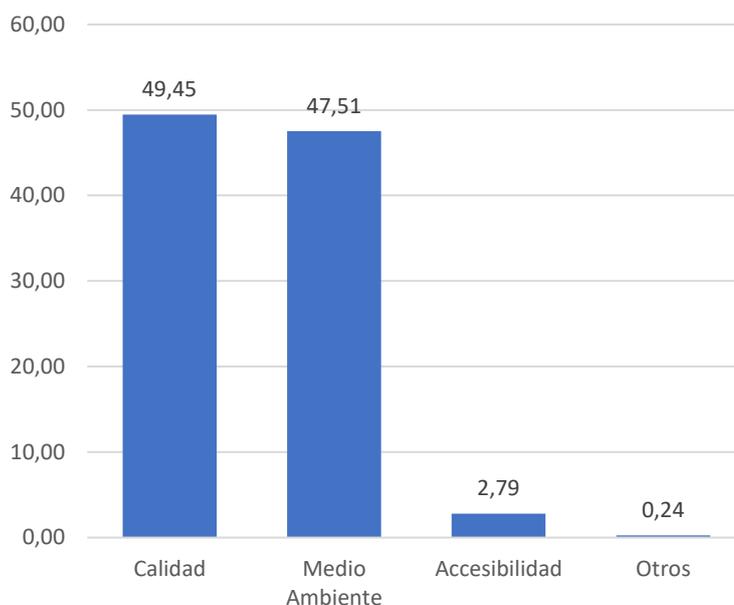
La distribución por ámbito de los modelos de excelencia de referencia refleja que, de los 823 certificados existentes, el 49,5% son relativos a gestión de la calidad (equivalente a 407 certificados), el 47,5% representan certificaciones en medio ambiente (391 certificados) y alrededor del 3% en accesibilidad (23 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 383 certificados (representando el 46%), seguida de la provincia de Valencia con 245 certificados (30%) y de la provincia de Castellón con 195 certificados, que corresponden al 24% del total.



DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS POR ÁMBITO. AÑO 2023

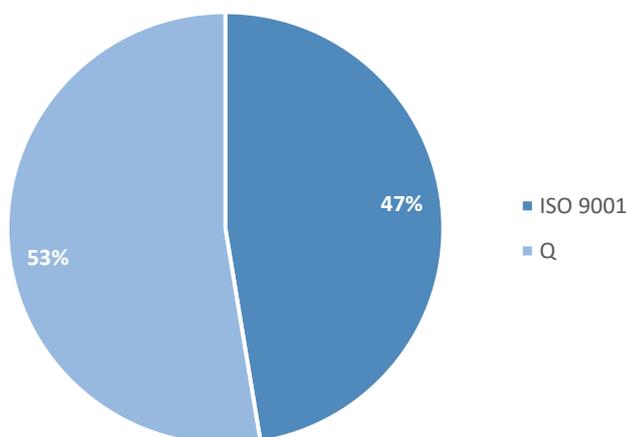
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos de Qualitur





DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL, SEGÚN MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. AÑO 2023

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de datos de Qualitur

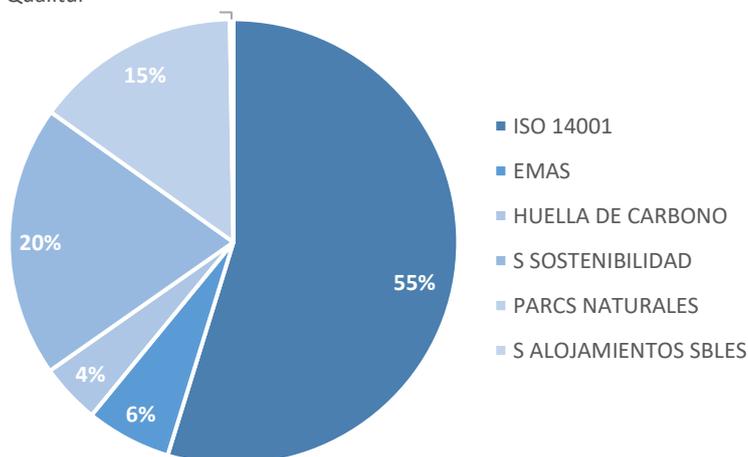


Gestión de la calidad

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 53% (214 certificados) frente al 47% (193 certificados) que optan por la ISO 9001.

DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR MODELO DE CERTIFICACIÓN. AÑO 2023

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



Gestión ambiental

Desde el 2023, el programa Qualitur reconoce ocho modelos de referencia en esta materia: Norma internacional ISO 14001, Reglamento europeo EMAS, la Etiqueta Ecológica Europea o Ecolabel, Huella de carbono, Huella hídrica, S de sostenibilidad, S Alojamientos Sostenibles y la marca autonómica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

Los certificados ambientales representaron en la Comunitat Valenciana el 47,5% del total en 2023. La certificación ISO 14001 sigue siendo la opción preferida por los servicios turísticos, representando el 55% de los certificados ambientales, seguido de la S Sostenibilidad (20%) y la marca autónoma Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (15%).



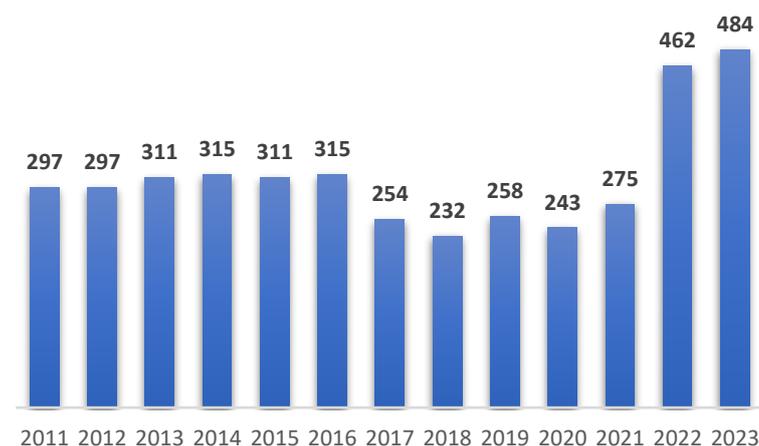
Los datos de 2023 muestran un claro incremento del número de servicios y recursos certificados, y de certificados. Este incremento es debido a dos factores, por una parte, el programa Qualitur actualmente reconoce nuevos modelos, en este caso en materia de gestión ambiental: huella de carbono, huella hídrica y la S de sostenibilidad y S Alojamientos Sostenibles.

Por otra parte, ha habido un cambio en la metodología aplicada a la hora de extraer los datos y si antes las playas estaban contabilizadas en el municipio, ahora se contabilizan como recursos.

Por resumir, en el año 2023 los servicios y recursos turísticos certificados alcanzaron los 484, mientras que si hablamos de certificados llegaron a 823.

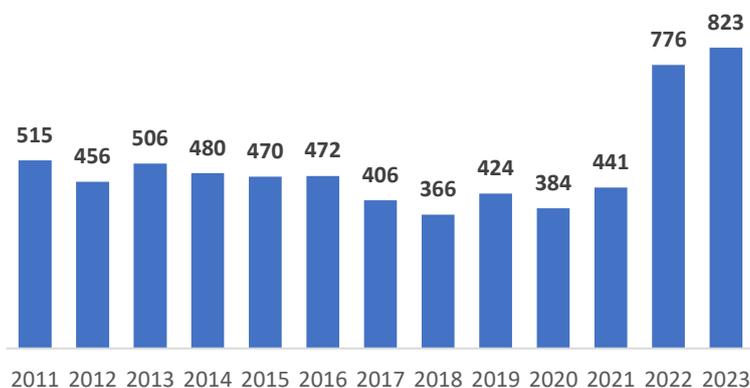
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

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 Destino – 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 250 destinos y alrededor de 15.000 servicios turísticos.

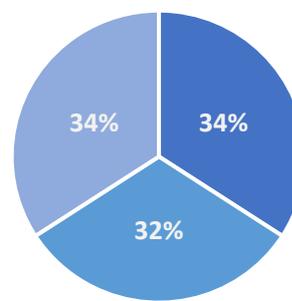
La Comunitat Valenciana contó en el ejercicio 2023 con 41 destinos SICTED participando activamente en el proyecto. Dichos destinos representan el 16% del total de destinos adheridos a nivel nacional.

- En la provincia de Alicante, que representa el 34% del total autonómico, participan: Alcoi, Alicante, Altea, Biar, Benidorm, Calpe, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torreveja y Villena.
- En la provincia de Castellón, que aglutina el 34% de destinos de la Comunitat Valenciana están adheridos: Alcalà de Xivert-Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Castellón de la Plana, Castelló Sud, Maestrat, ànima interior, Montanejos, Morella-Els Ports, Oropesa del Mar, Peñíscola, Plana de l'Arc, Segorbe, Torreblanca y Vinaròs.

En la provincia de Valencia, cuyos destinos representan el 32% del total de destinos, participan: Alboraya-Alboraia, Alto Turia, Buñol, Cullera, El Puig de Santa Maria, Gandía, La Canal de Navarrés, La Ribera del Xúquer, Sagunto, Tierra Bobal, Valencia, Vall d'Albaida y Xàtiva.

PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINOS ADHERIDOS AL SICTED. AÑO 2023

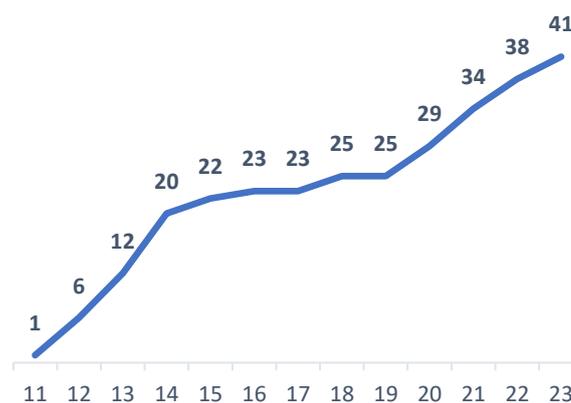
Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria de Estado de Turismo



■ CASTELLÓN ■ VALENCIA ■ ALICANTE

EVOLUCIÓN ANUAL DE DESTINOS SICTED CV

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



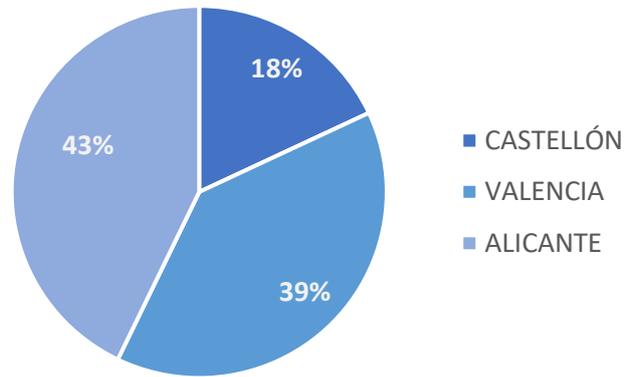
Tal y como se observa en el gráfico, en el año 2023 se experimentó un incremento en el número de destinos desde el año 2013; 3 nuevos destinos se adhirieron al SICTED CV en 2023, lo que representa una variación interanual de 7,89%.

En 2023 se cerró el ejercicio con 1510 distinguidos con la marca Compromiso Calidad Turística, experimentando un crecimiento del 7,93% 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 40% del total de distinguidos; seguido de la provincia de Valencia con un 39% y Castellón con 18% del total.

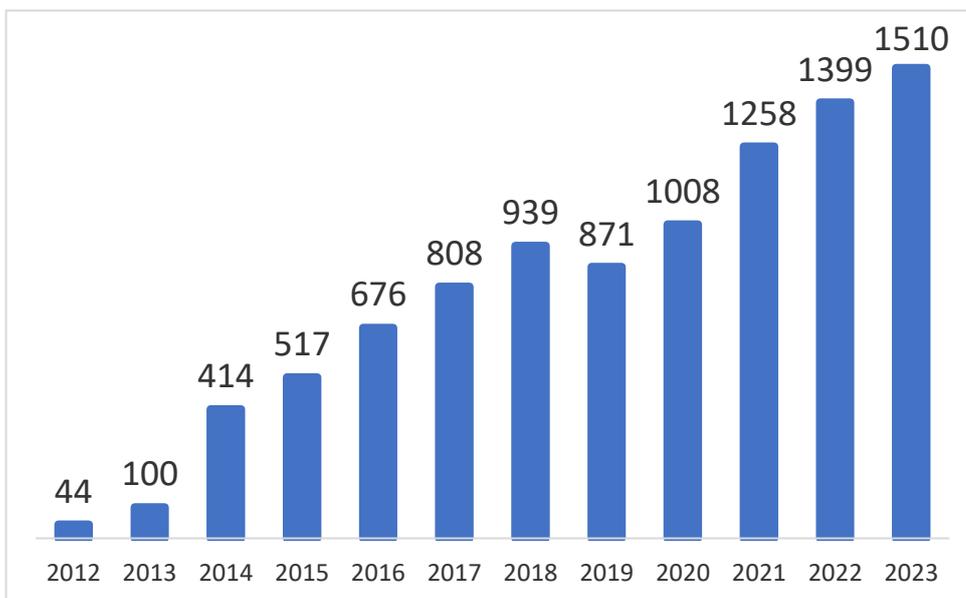
PORCENTAJE PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS EN 2023

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



EVOLUCIÓN ANUAL DEL NÚMERO DE DISTINGUIDOS SICTED

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



Los destinos que aglutinan mayor número de servicios turísticos distinguidos en la Comunitat Valenciana son: la ciudad de Valencia, con 177 servicios turísticos distinguidos, Gandía con 139 y Alicante ciudad con 121.

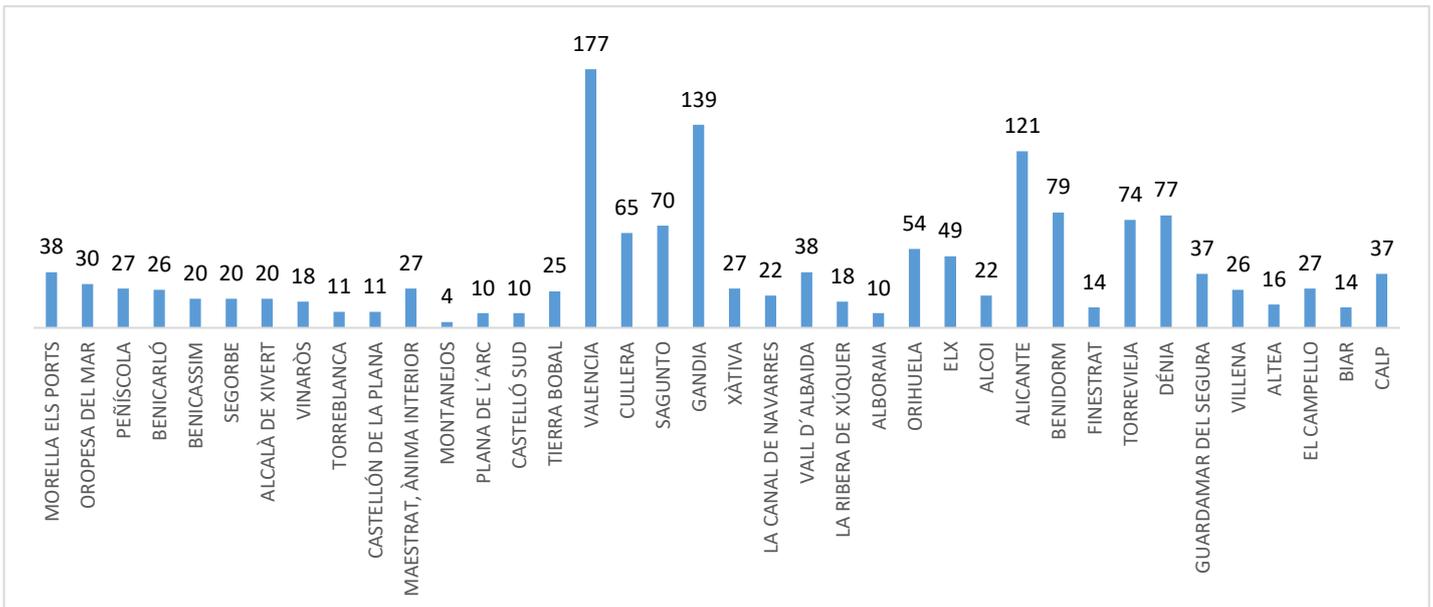
En la provincia de Castellón destacan los destinos de Morella Els Ports con 38 servicios turísticos distinguidos y Oropesa del Mar con 30.

En la provincia de Valencia destaca, además de Valencia y Gandía, Sagunto con 70 servicios turísticos distinguidos.

En la provincia de Alicante, además de la ciudad, destacan Benidorm (79), Dénia (77) y Torrevieja con 74 servicios turísticos distinguidos.

SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS POR DESTINO EN 2023

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

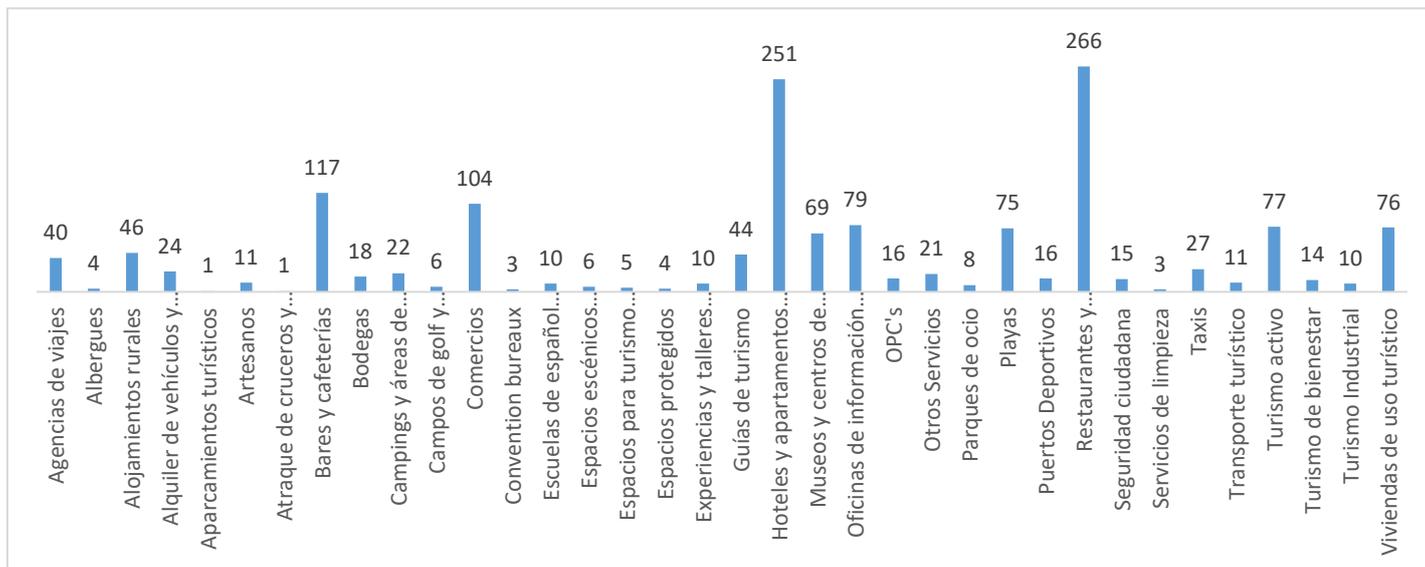


Por sectores, de los 37 oficios que pueden participar, destacan los restaurantes con 266 servicios turísticos distinguidos, hoteles (251), bares y cafeterías (117) y comercios (104), manteniéndose la tendencia a nivel nacional.

Cabe señalar las 79 oficinas de información turística distinguidas de toda la Comunitat Valenciana, que se posicionan como el primer recurso de gestión pública en número de distinguidos. Además, la Comunitat Valenciana destaca en primera posición en 16 de los 37 oficios reconocidos, entre los cuales, comparte primera posición junto a Andalucía y Galicia en el oficio Convention bureaux (3).

SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS POR OFICIOS EN 2023

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



FUENTES

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

Turisme Comunitat Valenciana: WWW.QUALITUR.GVA.ES 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_turisme@gva.es