

2021

EXCEL·LÈNCIA en l'activitat turística



www.turisme.gva.es



GENERALITAT
VALENCIANA



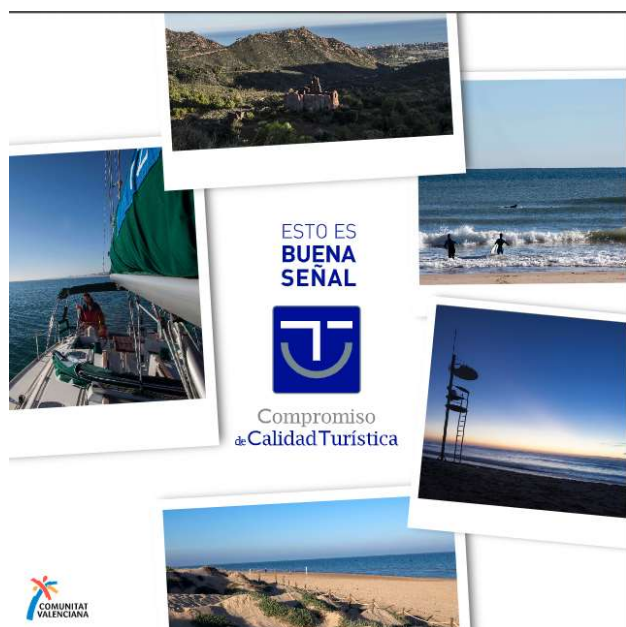
TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2021

1	Introducció.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED.....	11
	Fonts.....	14

1. INTRODUCCIÓ



El foment i la difusió de la cultura de l'excel·lència, d'un comportament ambiental respectuós amb el medi, així com el condicionament i millora de l'equipament i infraestructures dels serveis i recursos de la Comunitat Valenciana per a ús i gaudi de tots, s'instrumentalitza a través del Programa Qualitur.

Millorar de manera constant i sostinguda els serveis que s'ofereixen al turista i fer de l'excel·lència el senyal d'identitat del nostre sector turístic és l'objectiu últim de Qualitur, el qual reforça les línies d'actuació en matèria de modernització empresarial i de gestió integral en destinacions turístiques.

Qualitur treballa en dos plans d'actuació:

1.-Qualitur Club: impulsa a les empreses i serveis turístics de la Comunitat Valenciana a obtindre certificats en gestió de qualitat, medi ambient i/o accessibilitat universal, els quals garanteixen el compliment d'uns estàndards fixats en models de reconegut prestigi.

2.-SICTED - Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions: projecte de la Secretaria d'Estat de Turisme impulsat per Turisme Comunitat Valenciana que fomenta la col·laboració interadministrativa a tres nivells (nacional, autonòmic i local) així com la públic-privada i la intersectorialitat, tot això amb la finalitat de millorar les expectatives i la satisfacció del turista en el seu itinerari turístic.

2. QUALITUR



Qualitur Club

És el col·lectiu d'empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana que disposen d'algun certificat de gestió de qualitat, medi ambient i/o accessibilitat reconegut per Turisme Comunitat Valenciana.

Per matèries, els models d'excel·lència que Turisme Comunitat Valenciana reconeix són:

- En gestió de la qualitat: La norma internacional ISO 9001 i les normes associades a la Q Qualitat Turística atorgada pel ICTE.
- En medi ambient: La norma internacional ISO 14001, El Reglament europeu EMAS i l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel així com la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.
- En accessibilitat: la norma nacional UNE 170001/170002.

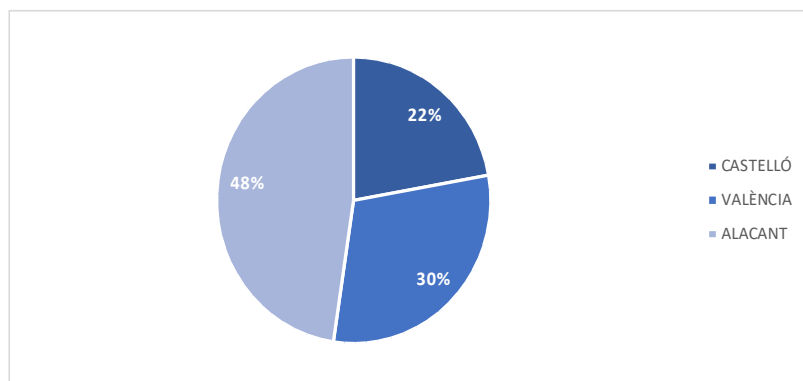
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

Font: Turisme Comunitat Valenciana

ÀMBIT	ABAST			
	INTERNACIONAL	EUROPEU	NACIONAL	AUTONÒMIC
QUALITAT	 ISO 9001		 Q QUALITAT TURÍSTICA	
MEDI AMBIENT	 ISO 14001	 EMAS  ECOLABEL		 Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana
ACCESSIBILITAT			 UNE 17001 UNE 17002	

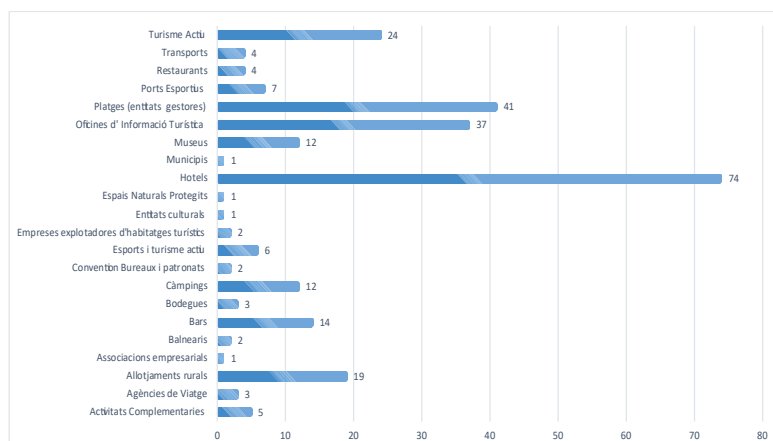
DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2021

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2021

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



Qualitur Club va tancar l'exercici 2021 amb un total de 275 membres, és a dir, serveis turístics certificats en la Comunitat Valenciana, un 13,16% més que l'exercici anterior.

Atesa la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostentava (131), representant quasi el 48% del total de la Comunitat Valenciana. La província de València va representar el 30,1% amb 85 serveis turístics i Castelló, per la seua part, amb 61 va representar el 22,1% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribució sectorial mostra que el sector hotelier és el més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència, amb un total de 74 serveis turístics certificats (26,9% del total), seguit de les platges amb 41 municipis que certifiquen aquest tipus de recurs i que representen el 14,9% del total. Li segueix el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 37 oficines certificades que representen el 13,45% i les empreses de turisme actiu, amb 24 serveis certificats, que representen el 8,72% del total.

En línies generals es pot afirmar que els recursos de gestió pública (platges i oficines d'informació turística) i el subsector de l'allotjament turístic són els subsectors més implicats amb l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència. Els recursos de gestió pública representen el 28,3% i els subsectors d'allotjament el 38,9% del total.

Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 275 membres, el nombre de certificats és molt major, ascendint en l'exercici 2021 a 441; de fet, una de cada dues empreses o entitats turístiques certificades de la Comunitat Valenciana disposa de dos o més certificats. És el cas de les platges que solen optar per models integrats, generalment en matèria de qualitat i medi ambient.

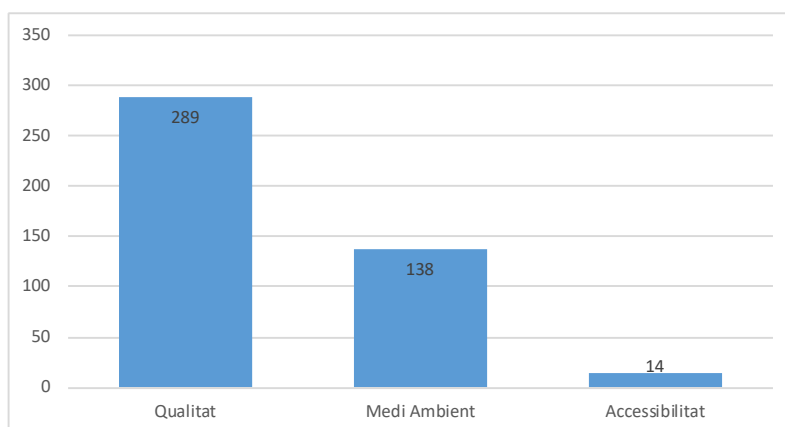
La distribució per àmbit dels models d'excel·lència de referència reflecteix que dels 441 certificats existents, el 65,5% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 289 certificats), el 31,2% representen certificacions en medi ambient (138 certificats) i un 3,1% en accessibilitat (14 certificats).

Quant a la distribució provincial de certificats cal esmentar que és pràcticament igual que en el cas dels serveis turístics certificats; sobreïx la província d'Alacant amb 219 certificats (representant el 49,6%), seguida de la província de València amb 137 certificats (31%) i de la província de Castelló amb 85 certificats, que corresponen al 19% del total.



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2021

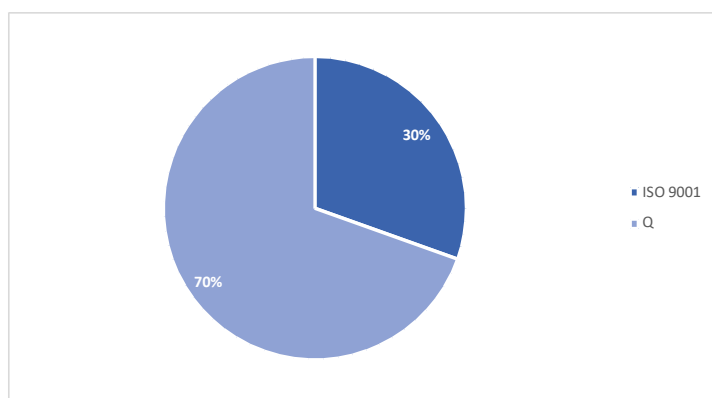
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2021

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur



Gestió de la qualitat

En el marc de gestió de la qualitat, Qualitur reconeix dos models: la norma internacional ISO 9001 i les normes associades a la Q Qualitat Turística. En aquest sentit el sector turístic valencià aposta majoritàriament per la Q Qualitat Turística, representant el 69,55% (201 certificats) enfront del 30,4% (88 certificats) que opten per l'ISO 9001.

Sent la Q Qualitat turística el certificat més estès, la Comunitat Valenciana va representar el 15,6% del total de certificats nacionals, mantenint-nos en la tercera posició en el rànquing nacional, per darrere d'Andalusia i Galícia.

Per subsectors la Comunitat Valenciana va mantindre la primera posició a nivell nacional en certificats amb la Q de Qualitat Turística en càmpings i convention bureaux representant, respectivament, el 32% i el 28,57% del total nacional.

En aquest sentit, cal destacar que en 2021, la Comunitat Valenciana va continuar amb el projecte d'implantació de la norma UNE 302002 per a Museus i Centre d'interpretació, a través del conveni de col·laboració amb el ICTE, fruit del qual 13 museus de la Comunitat Valenciana disposen d'aquesta certificació, situant a la Comunitat Valenciana en primer lloc quant a certificacions d'aquest tipus amb el 72,2%.

Per províncies es manté la tendència general de certificació. Alacant és la província que més certificats en matèria de qualitat ostenta, representant el 53,28%, seguit de València (28,37%) i de Castelló (18,33%).

Gestió ambiental

El programa Qualitur reconeix quatre models de referència en aquesta matèria: Norma internacional ISO 14001, Reglament europeu EMAS, l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel i la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 31,2% del total en 2021. La certificació ISO 14001 continua sent l'opció preferida pels serveis turístics, representant el 49,2% dels certificats ambientals, seguit de la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (43%) i el Reglament EMAS (7,97%).

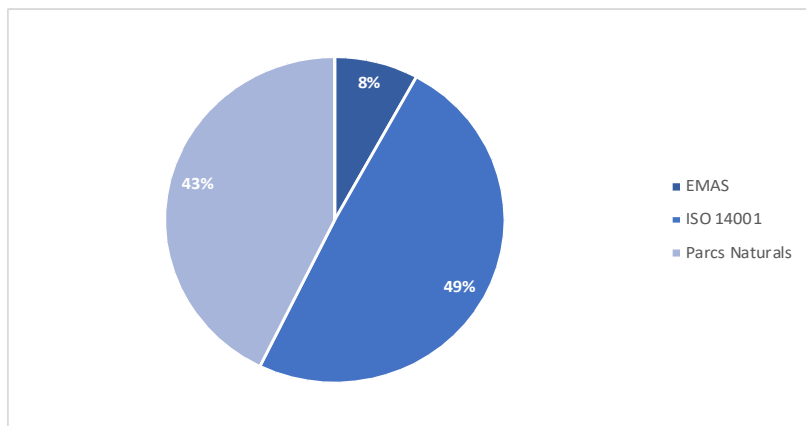
Per províncies, es manté el comportament general; Alacant lidera el nombre de certificats mediambientals amb 61 (44,2%) seguit de València amb 46 certificats (33,3%), i de Castelló amb 31 (que corresponen al 22,46% del total).

Atesa la distribució per subsectors turístics, les platges són el recurs que més aposta per aquesta matèria, especialment per la certificació ISO 14001, representant el 25,36% del total d'entitats/empreses certificades en matèria ambiental la Comunitat Valenciana.

Els allotjaments rurals i les empreses de turisme actiu també destaquen en la seua implicació mediambiental, si bé aposten majoritàriament per la marca autonòmica de Parcs Naturals, representant el 12,31% i el 16,6% del total.

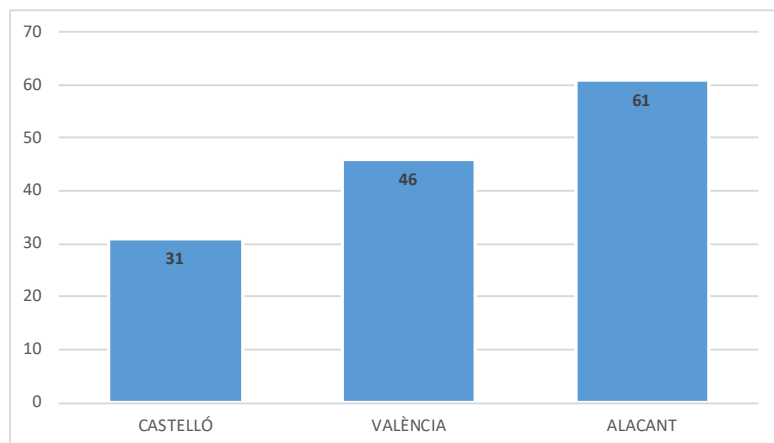
DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2021

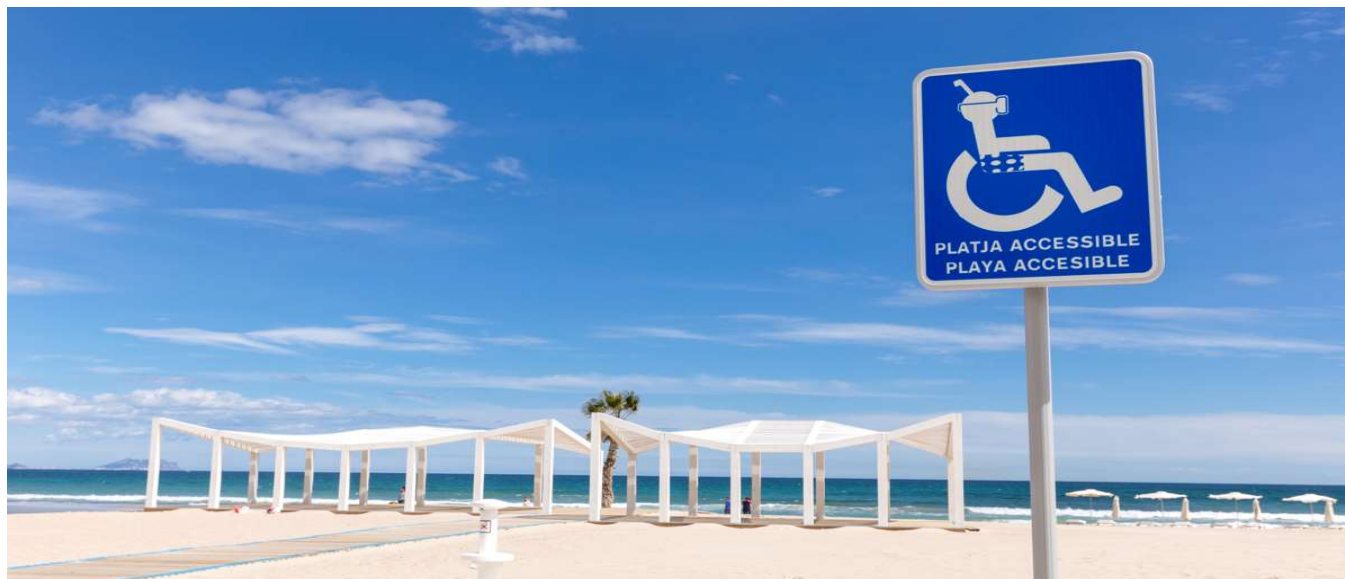
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER PROVÍNCIES. ANY 2021

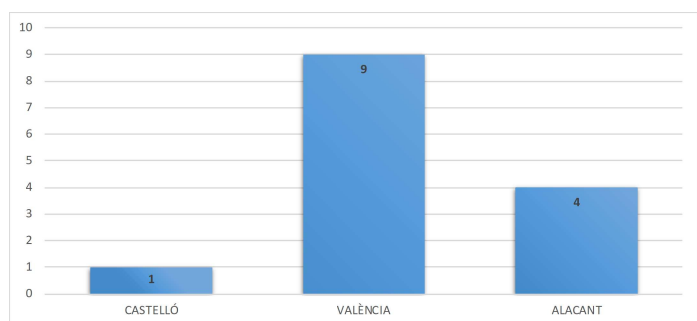
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur





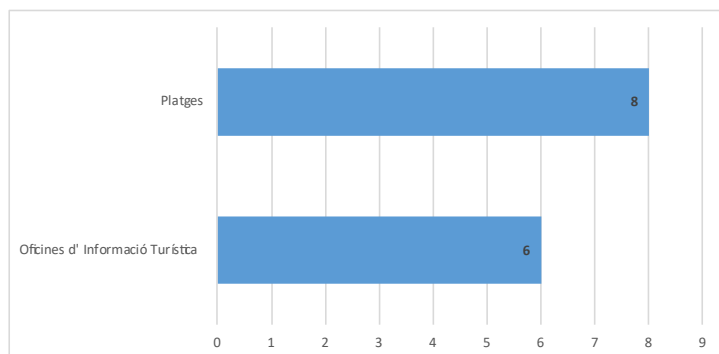
DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESSIBILITAT. ANY 2021

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESSIBILITAT. ANY 2021

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



Accessibilitat

La modalitat d'accessibilitat, sota la norma UNE 170001/170002 és la menys estesa, donada la seua relativa joventut comparada amb altres models

Els certificats en aquesta matèria van representar al voltant del 3,17% del total en 2021 i només s'ha incrementat en un certificat respecte a l'exercici anterior.

La distribució per províncies en aquest cas és diferent a la general; la província de València lidera el rànquing amb més del doble de certificats que la província d'Alacant. A la província de Castelló només existeix un recurs certificat en matèria d'accessibilitat.

La distribució subsectorial també resulta diferent en aquest cas, ja que la totalitat de certificats els ostenten recursos de gestió pública. Les platges ocupen el primer lloc del rànquing de certificats amb el 57,1% dels certificats d'accessibilitat, seguides d'oficines d'informació turística amb el 42,8%.



Si bé les xifres de Qualitur Club no resulten tan magnífiques com l'any 2016, any en què es van registrar les majors xifres, tant en serveis turístics com en nombre de certificats, el resultat de l'exercici de 2021 és molt positiu ja que s'han aconseguit les majors xifres dels últims cinc anys.

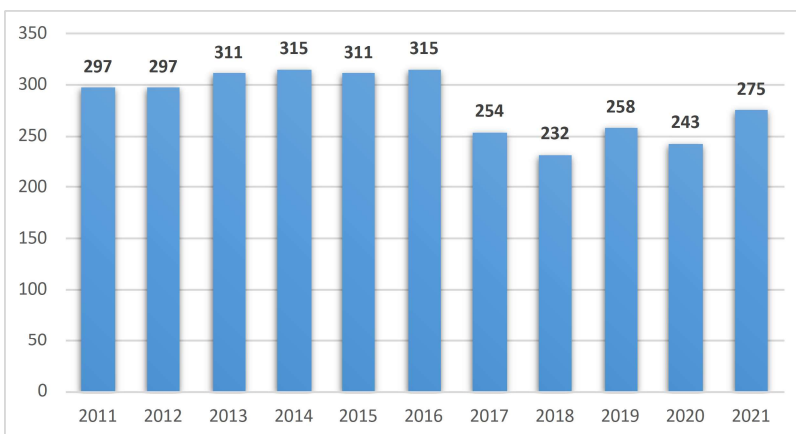
Pel que respecta a l'evolució dels serveis turístics certificats, s'han incrementat en 32, la qual cosa representa una variació interanual de 13,1%, una taxa superior a la dels últims anys.

En relació al nombre de certificats de Qualitur, l'increment és encara major: 57 certificats nous en l'exercici 2021. Aquest increment, quasi el doble que en el nombre de serveis turístics certificats, es pot explicar per la tendència existent al fet que un servei turístic se certifique en diversos àmbits (per exemple optar per un certificat en gestió de la qualitat i un altre en matèria mediambiental).

La variació interanual d'aquest apartat és de 14,84% i, com en el cas anterior, també representa una variació superior que en els últims anys.

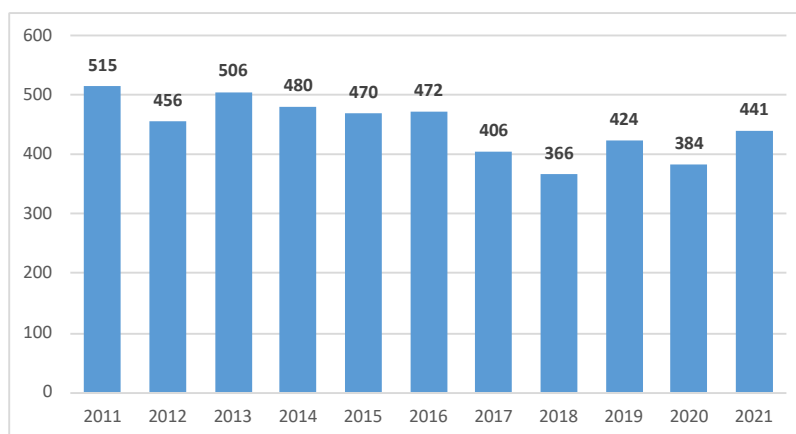
EVOLUCIÓ DELS SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur.



3. SISTEMA INTEGRAL DE QUALITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS, SICTED

El Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED es basa en la consciència integral de destinacions a partir de l'eix de gestió de la qualitat. Aquest enfocament té com a objectiu últim harmonitzar els nivells de qualitat dels serveis i productes que consumeix el turista en el seu itinerari en el destí seleccionat.

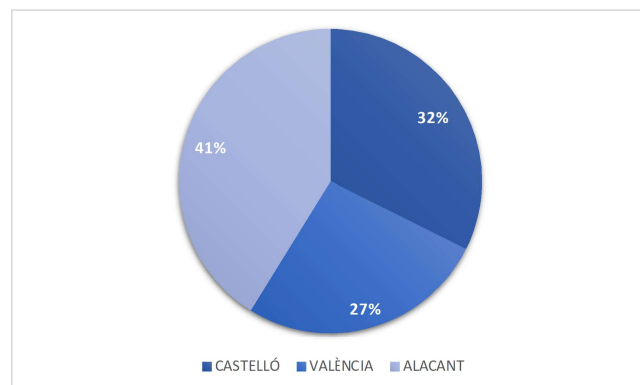
Turisme Comunitat Valenciana fomenta aquest projecte a través de la qualificació dels agents estratègics en la metodologia, assessorament realitzat a través de convenis anuals amb el Consell de Cambres de Comerç, campanyes de promoció i actes públics que difonen i estenen el projecte sobre el territori. Se tracta d'un projecte molt consolidat a nivell nacional en el qual participen més de 230 destinacions i al voltant de 9.700 serveis.

La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2021 amb 34 destinacions SICTED participant activament en el projecte. Aquestes destinacions representen el 14,28% del total de destinacions adherides a nivell nacional.

- A la província d'Alacant, que representa el 41% del total autonòmic, participen: Alcoi, Alacant, Altea, Biar, Benidorm, Calp, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Oriola, Torrevella i Villena.
- A la província de Castelló, que aglutina el 32% de destinacions de la Comunitat Valenciana estan adherits: Alcalà de Xivert-*Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Castelló de la Plana, Morella, Orpesa, Peníscola, Sogorb i Vinaròs.
- A la província de València, les destinacions de la qual representen el 27% del total de destinacions participen: Cullera, Gandia, La Canal de Navarrés, La Ribera del Xúquer, Maestrat ànima interior, Sagunt, Terra Boval, València, Vall d'Albaida i Xàtiva.

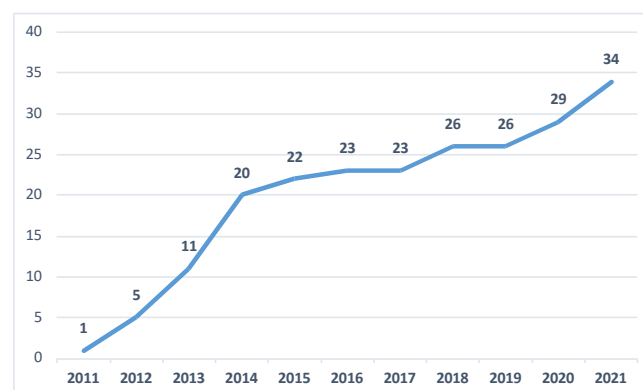
PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERIDES AL SICTED. ANY 2021

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



EVOLUCIÓ ANUAL DE DESTINACIONS SICTED CV

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



Tal i com s'observa en el gràfic, l'any 2021 es va experimentar el major increment en nombre de destinacions des de l'any 2013; 5 noves destinacions es van adherir al SICTED CV, la qual cosa representa una variació interanual de 17,2%.

En 2021 es va tancar l'exercici amb 1254 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 24,40% respecte a l'exercici anterior i posicionant a la Comunitat Valenciana com la primera comunitat en nombre de distingits de tot el panorama nacional. Tal i com s'observa en el gràfic, l'evolució ha sigut, any rere any, positiva, experimentant un creixement constant, a excepció de l'any 2019.

En relació al percentatge provincial de serveis distingits, destaca la província d'Alacant, on s'aglutinen més del 46% del total de distingits; seguit de la província de València amb un 38% i Castelló amb 15,5% del total.

Les destinacions que aglutinen major nombre de serveis turístics distingits en la Comunitat Valenciana són: la ciutat de València, amb 166 serveis turístics distingits, Gandia amb 138 i Alacant ciutat amb 107.

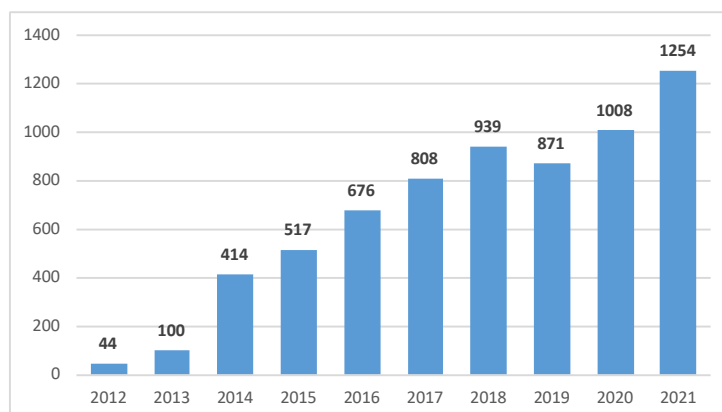
A la província de Castelló destaquen les destinacions d'Orpesa amb 42 serveis turístics distingits i Morella Els Ports amb 33.

A la província de València destaca, a més de València i Gandia, Sagunt amb 89 serveis turístics distingits.

A la província d'Alacant, a més de la ciutat, destaquen Torrevella (77), Orihuela (73) i Benidorm amb 70 serveis turístics distingits.

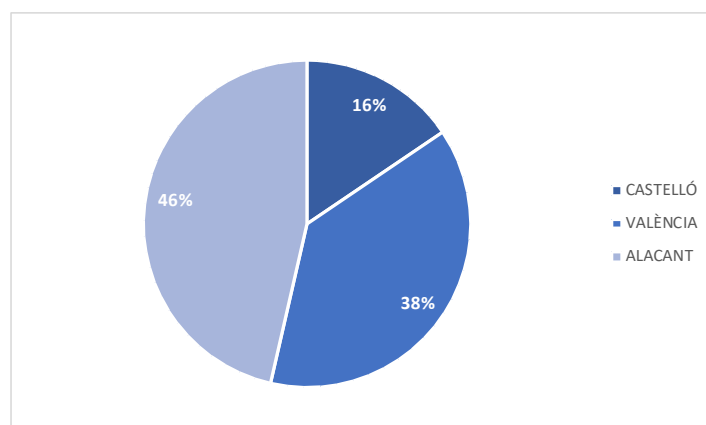
EVOLUCIÓ ANUAL DEL NOMBRE DE DISTINGITS SICTED

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



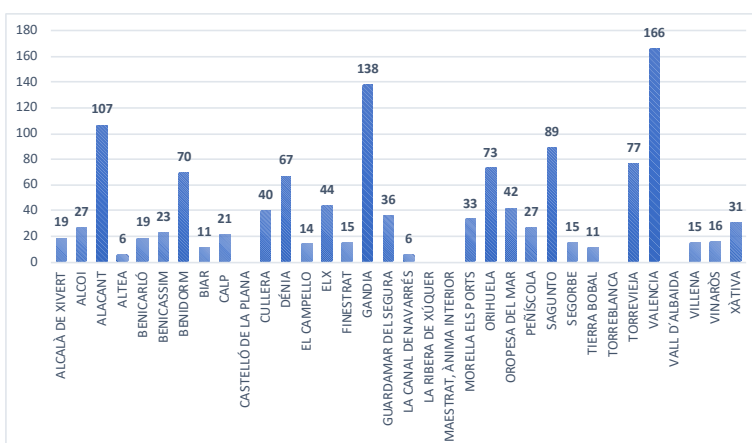
PERCENTATGE PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS EN 2021

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme

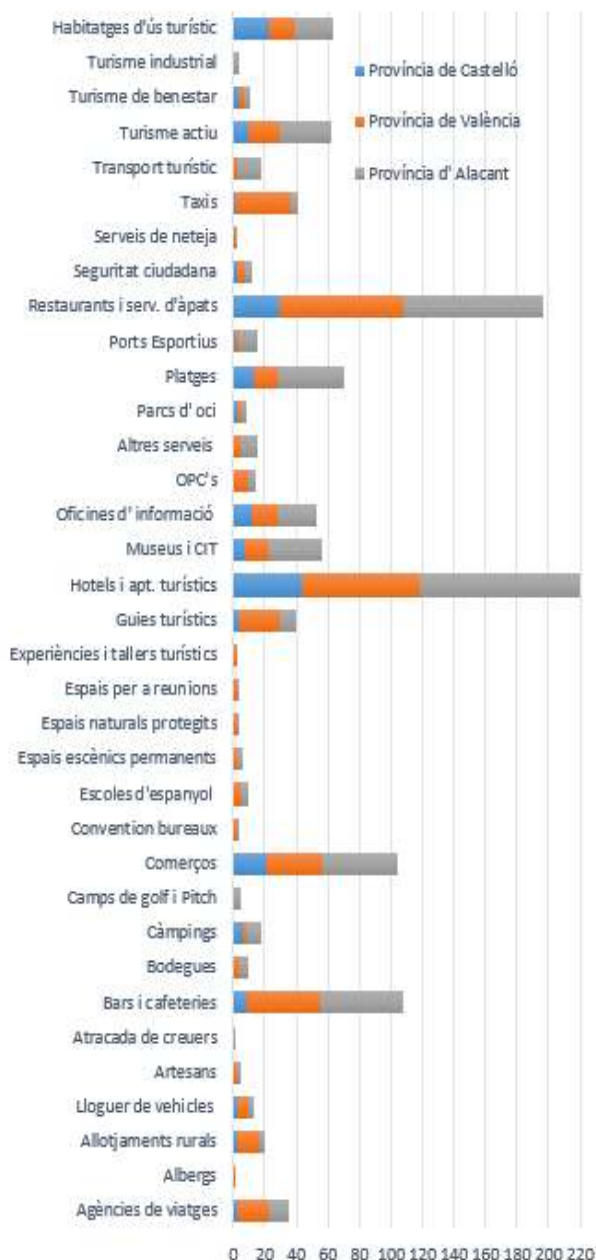


SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER DESTINACIÓ EN 2021

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER OFICIS EN 2021

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme

Per sectors, dels 36 oficis que poden participar, destaquen els hotels (220 distingits), restaurants (197), bars i cafeteries (108) i comerços (104), mantenint-se la tendència a nivell nacional. Cal assenyalar les 70 platges distingides de tota la Comunitat Valenciana, que es posicionen com el primer recurs de gestió pública en nombre de distingits i els Habitatges d'Ús Turístic, ofici nou en el SICTED, en el qual la Comunitat Valenciana va participar en el seu pilotatge i que en 2021 va aglutinar 63 distintius.

A la província de Castelló 19 dels 36 oficis SICTED tenen serveis turístics distingits. Entre ells destaquen els oficis d'hotels i apartaments turístics amb 49 distingits, de restaurants i empreses turístiques de servei d'àpats amb 29 i d'Habitatges d'Ús Turístic amb 22. A més, destaquen en nombre de distingits en turisme de benestar, representant el 36,3% del total de distingits de la Comunitat Valenciana.

A la província de València 32 dels 36 oficis SICTED tenen serveis turístics distingits. Entre ells destaquen els oficis de restaurants i empreses turístiques de servei d'àpats amb 79 distingits, d'hotels amb 75 i de bars i cafeteries amb 47. És l'única província que té albergs i experiències turístiques distingides.

A la província d'Alacant 33 dels 36 oficis SICTED tenen serveis turístics distingits. Destaquen els oficis d'hotels amb 102 distingits, de restaurants amb 89 i de bars i cafeteries amb 53. Només en aquesta província hi ha serveis turístics distingits pertanyents als oficis de creuers i ferries, camps de golf i turisme industrial.

FONTS

Document elaborat per l'Àrea de Competitivitat Turística de Turisme Comunitat Valenciana a partir de:

Turisme Comunitat Valenciana: Base de dades Qualitur

Secretaria d'Estat de Turisme: www.calidadendestino.org

Institut per a la Qualitat Turística Espanyola, ICTE

MÉS INFORMACIÓ:

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques@turismecv.es