

▶ 2023



**EVOLUCIÓ DE
L'ACTIVITAT
TURÍSTICA**

**EXCEL·LÈNCIA
EN L'ACTIVITAT
TURÍSTICA**

ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2023

1	Introducció.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED.....	9
	Fonts.....	13

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 per l'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. ISO 14067, Petjada de carboni, ISO 14046, Petjada Hídrica, SO 21401, Allotjaments Sostenibles, Especificació tècnica S de Sostenibilitat.
- En accessibilitat: la norma nacional UNE 170001/170002.

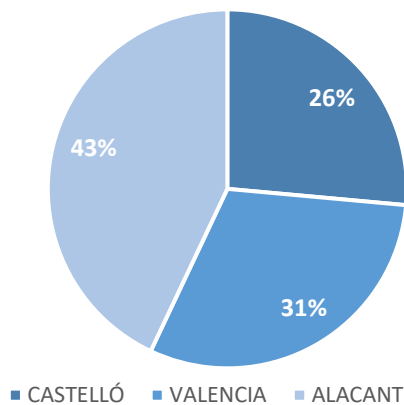
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

Font: Turisme Comunitat Valenciana

ÀMBIT	ALCANÇ			
	INTERNACIONAL	EUROPEU	NACIONAL	AUTONÒMIC
QUALITAT	 ISO 9001			
MEDI AMBIENT	 ISO 14001 PETJADA CARBONI PETJADA HÍDRICA	 EMAS  ECOLABEL	 S DE SOSTENIBILITAT	 PARCS NATURALS
ACCESSIBILITAT			 UNE 170001	

DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2023

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



Qualitur Club va tancar l'exercici 2023 amb un total de 484 membres.

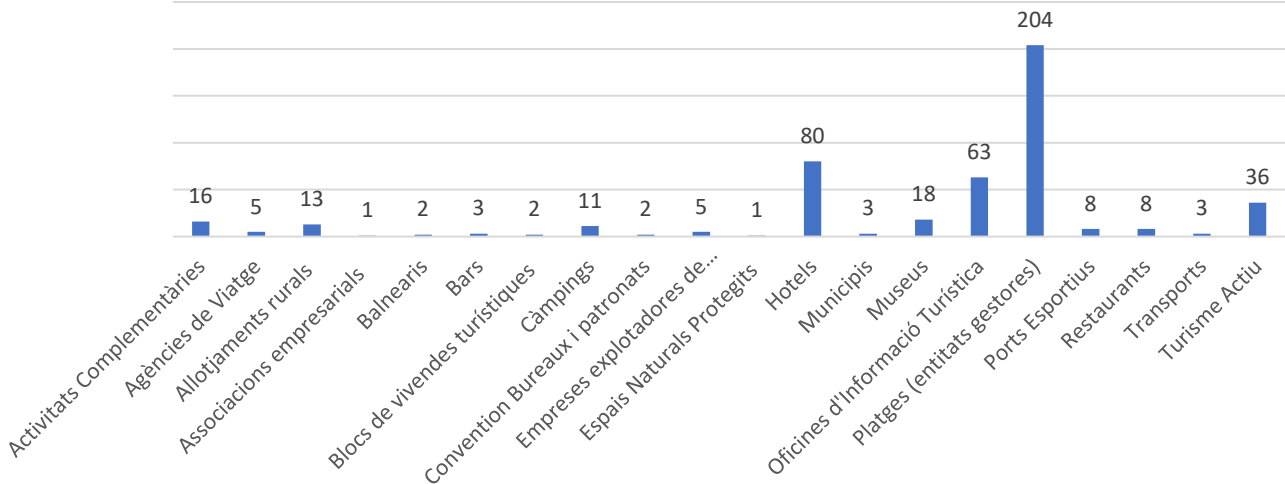
Atesa la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de servicis i recursos certificats ostentava (208), representant el 42,9% del total de la Comunitat Valenciana. La província de València va representar el 30,5% amb 148 servicis turístics i Castelló, per part seua, amb 128 va representar el 26,6% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribució sectorial mostra que les platges és el sector més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència, amb un total de 204 servicis turístics certificats (42,15% del total), seguit del sector hotelier amb 80 hotels que certifiquen aquest tipus de recurs i que representen el 16,53% del total. Li segueix el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 63 oficines certificades que representen el 13,01% i les empreses de turisme actiu, amb 36 servicis certificats, que representen el 7,44% 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 55,16% i els subsectors d'allotjament el 21,9% del total.

DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2023

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



Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 484 membres, el nombre de certificats és molt major arribant a 823; de fet, una de cada dos 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.

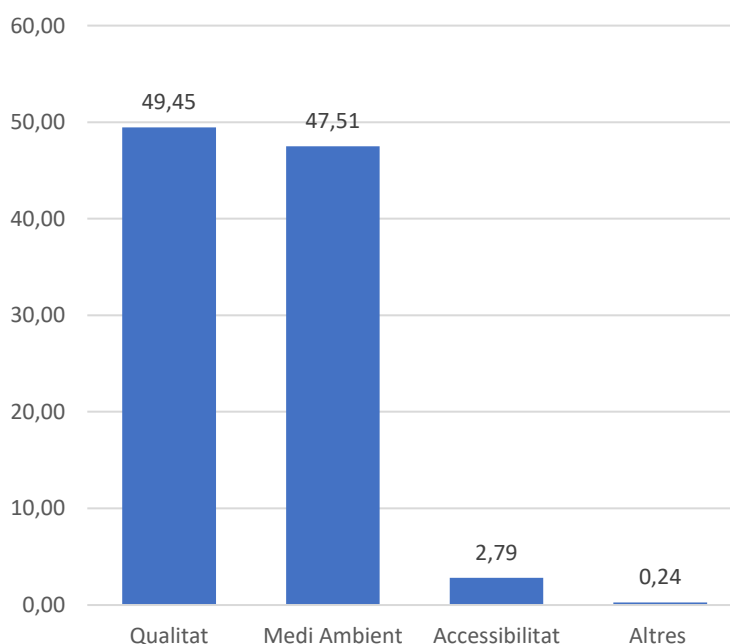
La distribució per àmbit dels models d'excel·lència de referència reflecteix que, dels 823 certificats existents, el 49,5% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 407 certificats), el 47,5% representen certificacions en medi ambient (391 certificats) i al voltant del 3% en accessibilitat (23 certificats).

Quant a la distribució provincial de certificats cal comentar que és pràcticament igual que en el cas dels servicis turístics certificats; sobreïx la província d'Alacant amb 383 certificats (representant el 46%), seguida de la província de València amb 245 certificats (30%) i de la província de Castelló amb 195 certificats, que corresponen al 24% del total.



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2023

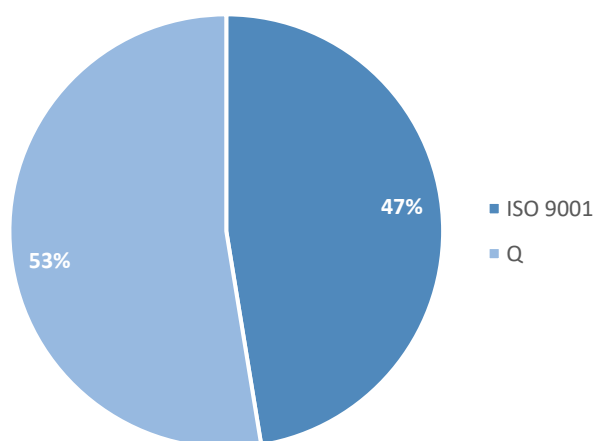
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur





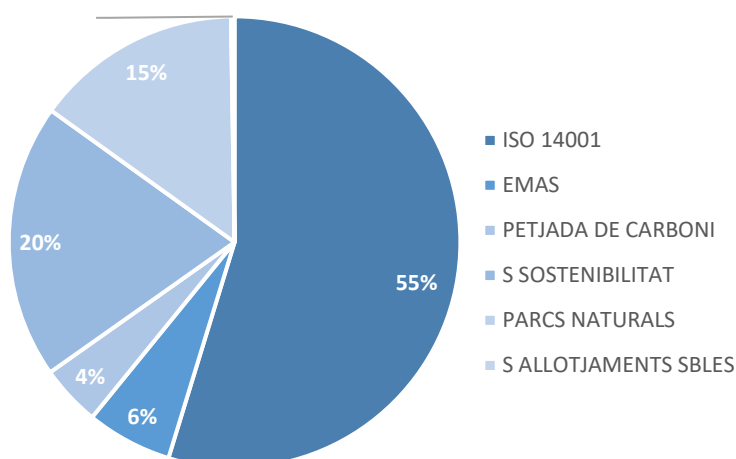
DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2023

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2023

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base 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 53% (214 certificats) enfront del 47% (193 certificats) que opten per la ISO 9001.

Gestió ambiental

Des del 2023, el programa Qualitur reconeix huit models de referència en esta matèria: Norma internacional ISO 14001, Reglament europeu EMAS, l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel, Petjada de carboni, Petjada hídrica, S de sostenibilitat, S Allotjaments Sostenibles i la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana. Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 47,5% del total en 2023. La certificació ISO 14001 continua sent l'opció preferida pels servicis turístics, representant el 55% dels certificats ambientals, seguit de la S Sostenibilitat (20%) i la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (15%).



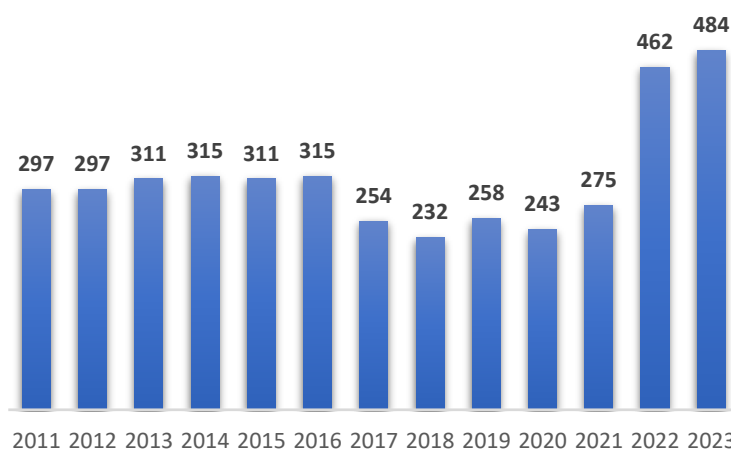
Les dades de 2023 mostren un clar increment del nombre de servicis i recursos certificats, i de certificats. Aquest increment és degut a dos factors, per una banda, el programa Qualitur actualment reconeix nous models, en aquest cas en matèria de gestió ambiental: petjada de carboni, petjada hídrica i la S de sostenibilitat i S Allotjaments Sostenibles.

D'altra banda, ha hagut un canvi en la metodologia aplicada a l'hora d'extraure les dades i si abans les platges estaven comptabilitzades en el municipi, ara es comptabilitzen com a recursos.

Per resumir, l'any 2023 els servicis i recursos turístics certificats van aconseguir els 484, mentre que si parlem de certificats van arribar a 823.

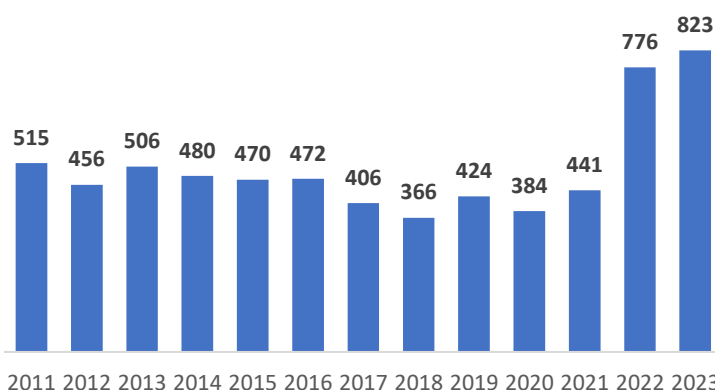
EVOLUCIÓ DELS SERVICIS I RECURSOS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

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. Este enfocament té com a objectiu últim harmonitzar els nivells de qualitat dels servicis i productes que consumeix el turista en el seu itinerari en la destinació seleccionada.

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. Es tracta d'un projecte molt consolidat a nivell nacional en el qual participen més de 250 destins i al voltant de 15.000 servicis turístics.

La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2023 amb 41 destinacions SICTED participant activament en el projecte. Estes destinacions representen el 16% del total de destinacions adherides a nivell nacional.

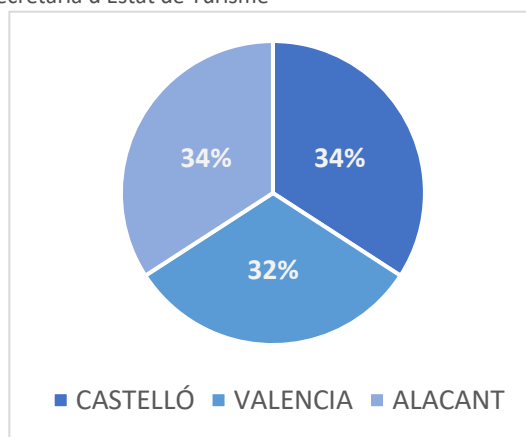
- A la província d'Alacant, que representa el 34% del total autonòmic, participen: Alcoi, Alacant, Altea, Biar, Benidorm, Calp, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja i Villena.

- A la província de Castelló, que aglutina el 34% de les destinacions de la Comunitat Valenciana estan adherides: Alcalà de Xivert-Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Castelló de la Plana, Castelló Sud, Maestrat, ànima interior, Montanejos, Morella-Els Ports, Orpesa, Peníscola, Plana de l'Arc, Segorbe, Torreblanca i Vinaròs.

A la província de Valencia, les destinacions de la qual representen el 32% del total de destins, participen: Alboraya-Alboraia, Alt Túria, Buñol, Cullera, El Puig de Santa Maria, Gandia, La Canal de Navarrés, La Ribera del Xúquer, Sagunt, Tierra Bobal, València, Vall d'Albaida i Xàtiva.

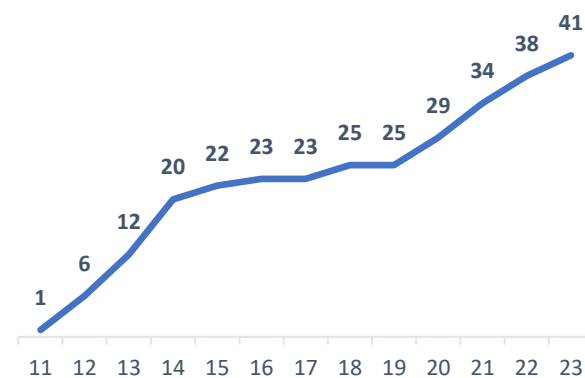
PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERIDES AL SICTED. ANY 2023

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



EVOLUCIÓ ANUAL DE DESTINACIONS SICTED CV

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



Tal com s'observa en el gràfic, l'any 2023 es va experimentar un increment en el nombre de destinacions des de l'any 2013; 3 noves destinacions es van adherir al SICTED CV en 2023, la qual cosa representa una variació interanual de 7,89%.

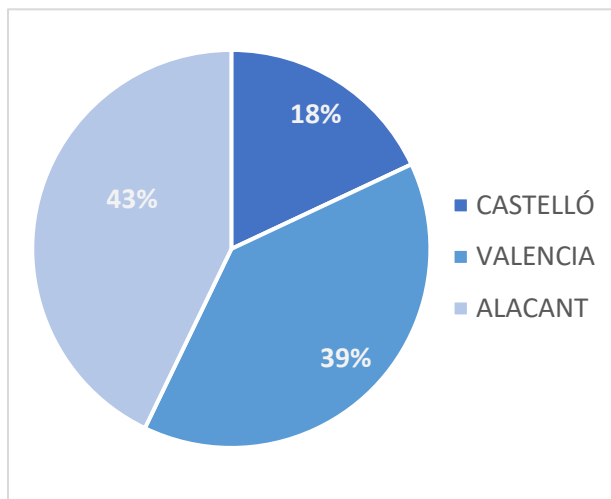
En 2023 es va tancar l'exercici amb 1510 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 7,93% respecte a l'exercici anterior i posicionant a la Comunitat Valenciana com la primera comunitat en nombre de distingits de tot el panorama nacional.

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 amb el percentatge provincial de servicis distingits, destaca la província d'Alacant, on s'aglutinen més del 40% del total de distingits; seguit de la província de València amb un 39% i Castelló amb 18% del total.

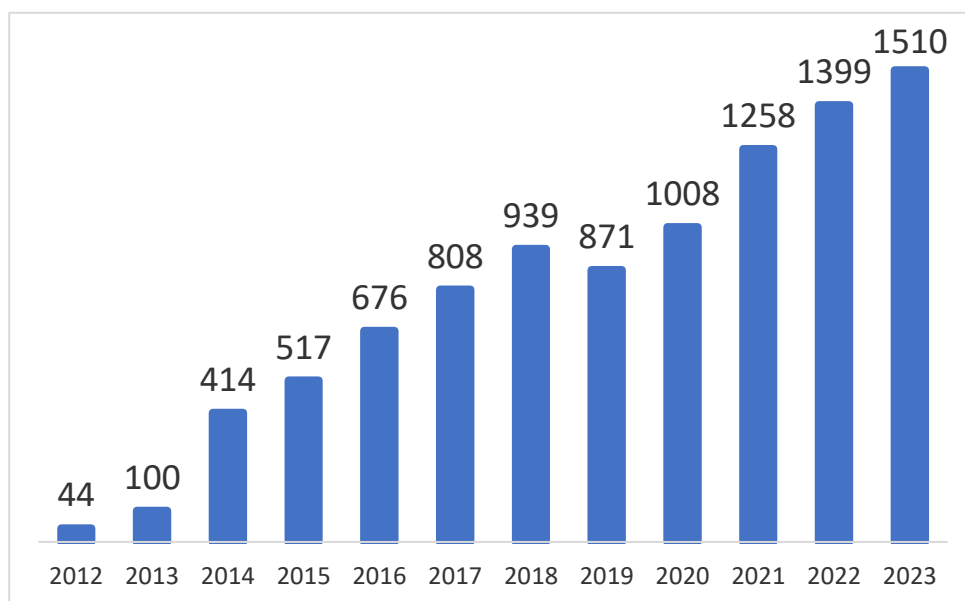
PERCENTATGE PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS EN 2023

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



EVOLUCIÓ ANUAL DEL NOMBRE DE DISTINGITS SICTED

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



Les destinacions que aglutinen major nombre de servicis turístics distingits en la Comunitat Valenciana són: la ciutat de València, amb 177 servicis turístics distingits, Gandia amb 139 i Alacant ciutat amb 121.

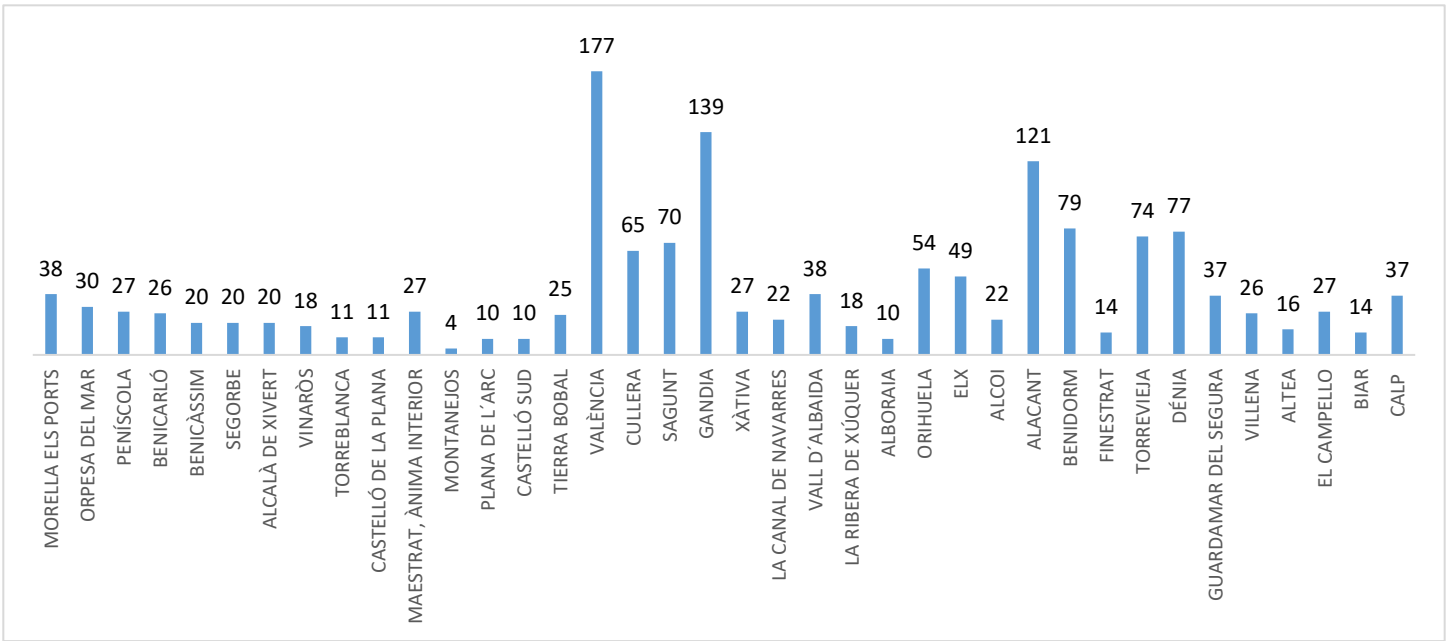
A la província de Castelló destaquen les destinacions de Morella Els Ports amb 38 servicis turístics distingits i Orpesa amb 30.

A la província de Valencia destaca, a més de València i Gandia, Sagunt amb 70 servicis turístics distingits.

A la província d'Alacant, a més de la ciutat, destaquen Benidorm (79), Dénia (77) i Torrevieja amb 74 servicis turístics distingits.

SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER DESTINACIÓ EN 2023

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

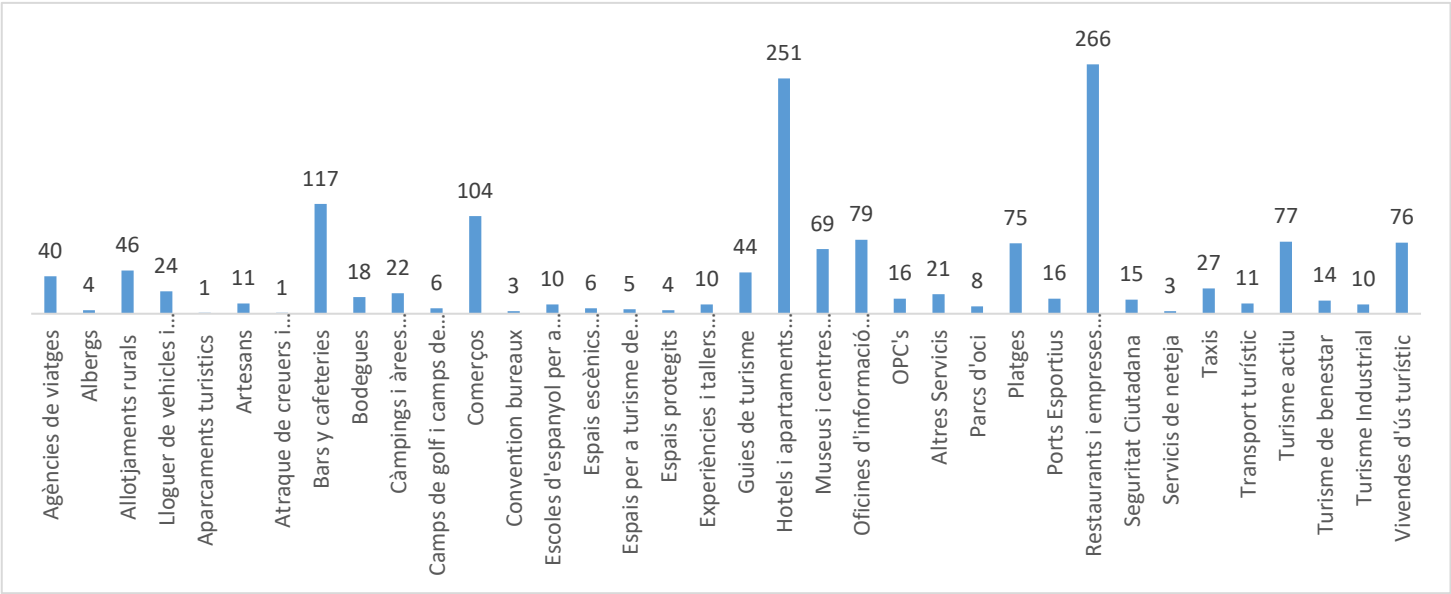


Per sectors, dels 37 oficis que poden participar, destaquen els restaurants amb 266 servicis turístics distingits, hotels (251), bars i cafeteries (117) i comerços (104), mantenint-se la tendència a nivell nacional.

Cal assenyalar les 79 oficines d'informació turística distingides de tota la Comunitat Valenciana, que es posicionen com el primer recurs de gestió pública en nombre de distingits. A més, la Comunitat Valenciana destaca en primera posició en 16 dels 37 oficis reconeguts, entre els quals, compartix primera posició al costat d'Andalusia i Galícia en l'ofici Convention bureaux (3).

SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER OFICIS EN 2023

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



FONTS

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

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