

2020

Excelencia en la actividad TURÍSTICA



www.turisme.gva.es



**GENERALITAT
VALENCIANA**



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

9. EXCELENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. AÑO 2020

| | | |
|----------|---|----|
| 1 | Introducción..... | 3 |
| 2 | Qualitur..... | 4 |
| 3 | Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – SICTED..... | 11 |
| | 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.
- En accesibilidad: la norma nacional UNE 170001/170002.

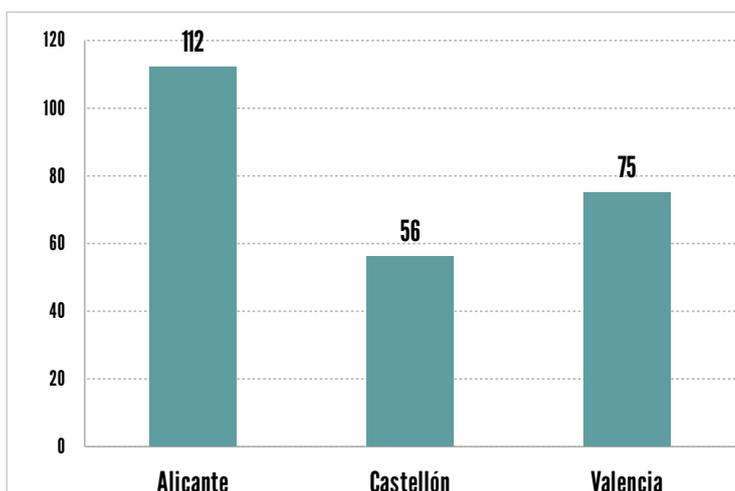
MODELOS DE CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR QUALITUR

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana

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

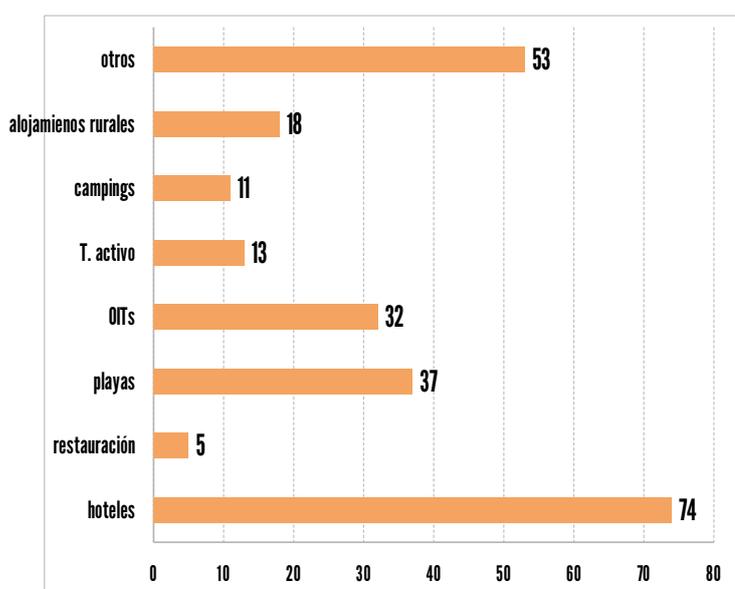
DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2020

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



DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2020

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



Qualitur Club cerró el ejercicio 2020 con un total de 243 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 (112), representando el 46,1% del total de la Comunitat Valenciana. La provincia de Valencia representó el 30,9% con 75 servicios turísticos y Castellón, por su parte, con 56, representando el 23% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribución sectorial muestra que el sector hotelero es el más sensibilizado con la obtención de certificados en excelencia, con un total de 74 servicios turísticos certificados (30,5%) seguido de las playas con 37 municipios que certifican este tipo de recurso y que representa el 15,2% del total). Le sigue el subsector de las oficinas de información turística (Tourist Info) con 32 oficinas certificadas que representan el 13,2%.

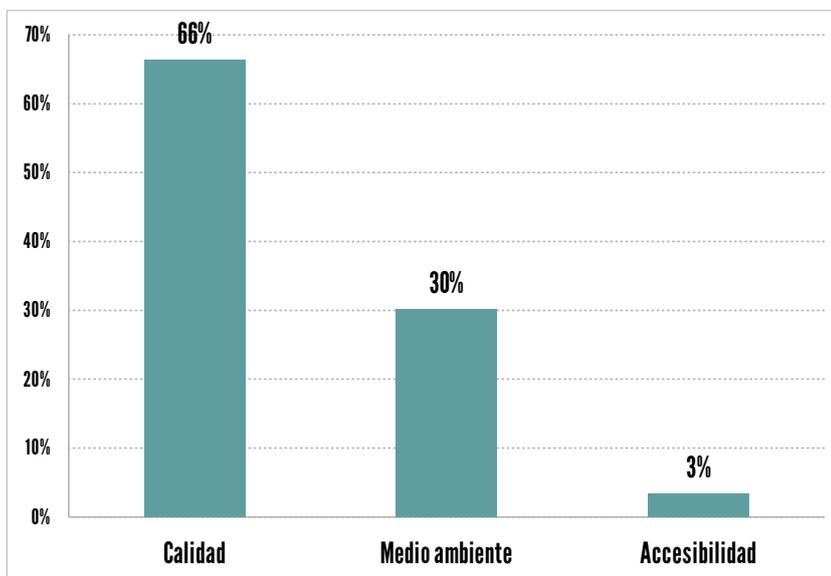
Si bien el colectivo que forma Qualitur Club asciende a 243 miembros, el número de certificados es mucho mayor, ascendiendo en el ejercicio 2020 a 384; de hecho, una de cada dos empresas o entidades turísticas certificadas de la Comunitat Valenciana dispone de dos o más certificados. Es el caso de las 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 384 certificados existentes, el 66,4% son relativos a gestión de la calidad (equivalente a 255 certificados), el 30,2% representan certificaciones en medio ambiente (116 certificados) y un 3,4% en accesibilidad (13 certificados).



DISTRIBUCION DE CERTIFICADOS POR ÁMBITO. AÑO 2020

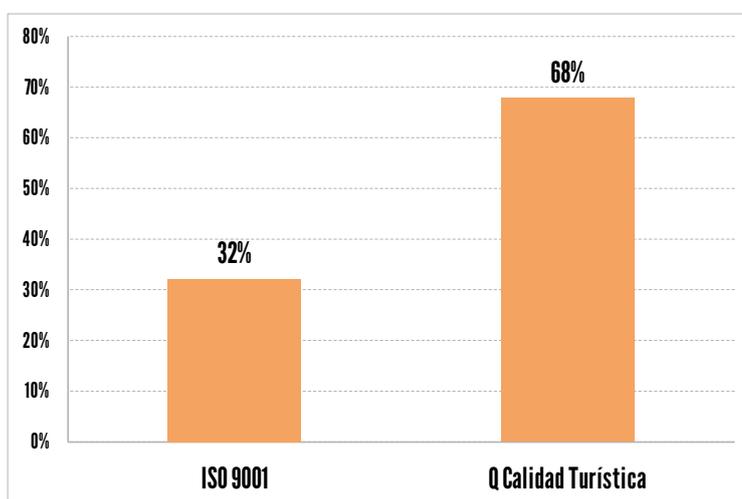
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos de Qualitur





DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL, SEGÚN MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. AÑO 2019

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 67,84% (173 certificados) frente al 32,16% (82 certificados) que optan por la ISO 9001.

Siendo la Q Calidad turística el certificado más extendido, la Comunitat Valenciana representó el 14,65% del total de certificados nacionales, manteniéndonos en la tercera posición en el ranking nacional.

Por subsectores la Comunitat Valenciana mantuvo la primera posición a nivel nacional en certificados con la Q de Calidad Turística en campings (28%) y *convention bureaux* (28,57%).

En este sentido, cabe destacar que en 2020, 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 cuatro nuevos museos se certificaron en 2020, situando a la Comunitat Valenciana en primer lugar en cuanto a certificaciones de este tipo con el 66,67%.

Por provincias se mantiene la tendencia a certificar contra las normas que certifica el ICTE bajo la Q Calidad Turística. Alicante es la provincia que más certificados en materia de calidad tiene, representando el 47,98%, seguido de Valencia (29,48%) y de Castellón (22,54%).

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.

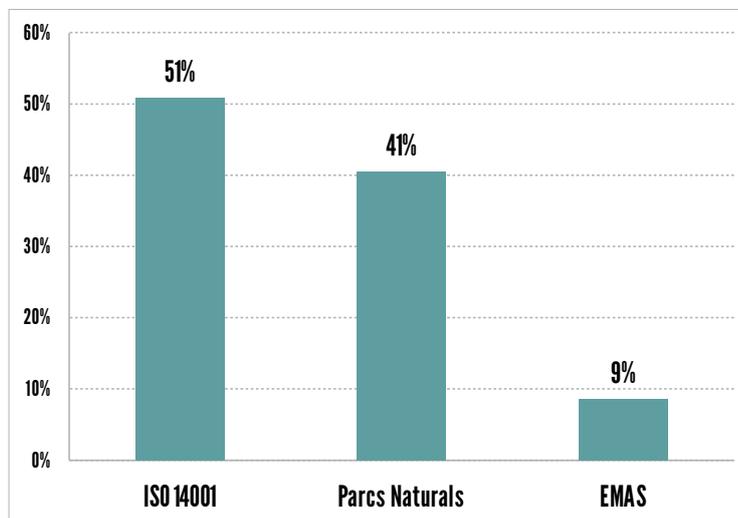
Los certificados ambientales representaron en la Comunitat Valenciana el 30,2% del total en 2020. La certificación ISO 14001 es la opción preferida, representando el 50,86% de los certificados ambientales, seguido de la marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (40,52%) y el Reglamento EMAS (8,62%).

Por provincias, se mantiene el comportamiento general; Alicante lidera el número de certificados medioambientales (40,52%), seguido de Valencia (39,66%), y Castellón (19,83%).

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 26,72% del total de entidades/empresas certificadas en la Comunitat Valenciana.

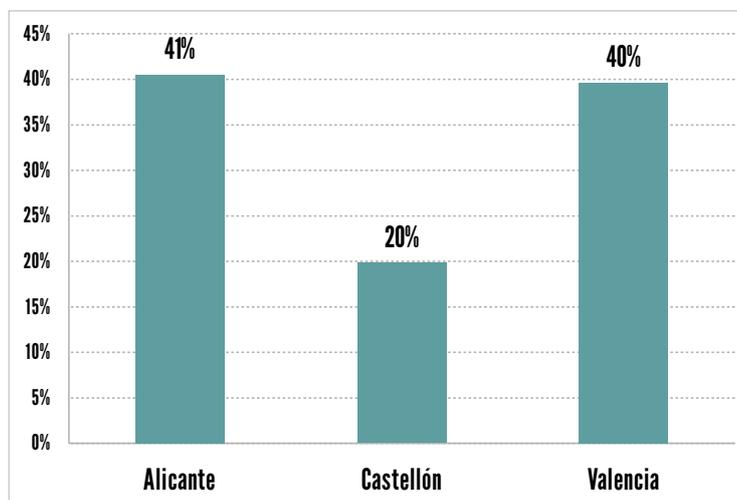
DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR MODELO DE CERTIFICACIÓN. AÑO 2020

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



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR PROVINCIAS. AÑO 2020

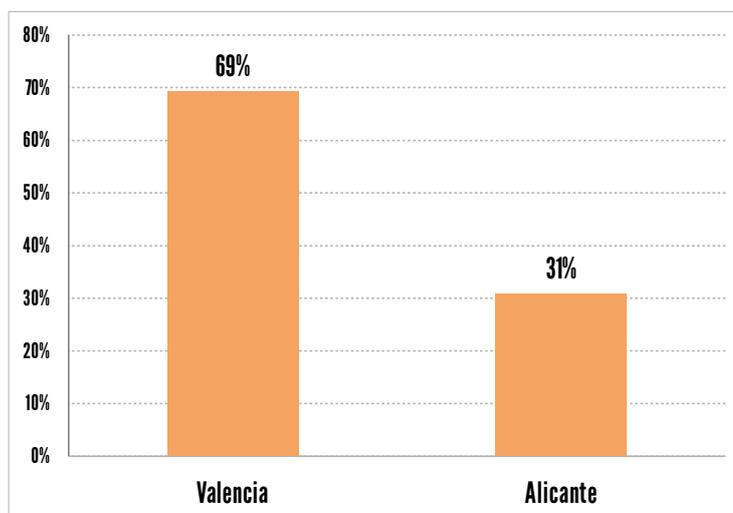
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de datos de Qualitur





DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN ACCESIBILIDAD. AÑO 2020

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana 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 3,4% del total y se mantiene en cifras con respecto al ejercicio 2019. En este caso la provincia de Valencia mantuvo el liderazgo (69,23%), seguida de Alicante (30,77%).

Por sectores, son las playas quienes ocupan el primer lugar del ranking de servicios con el 69,23% de los certificados de accesibilidad, seguidas de oficinas de información turística con el 30,77%.



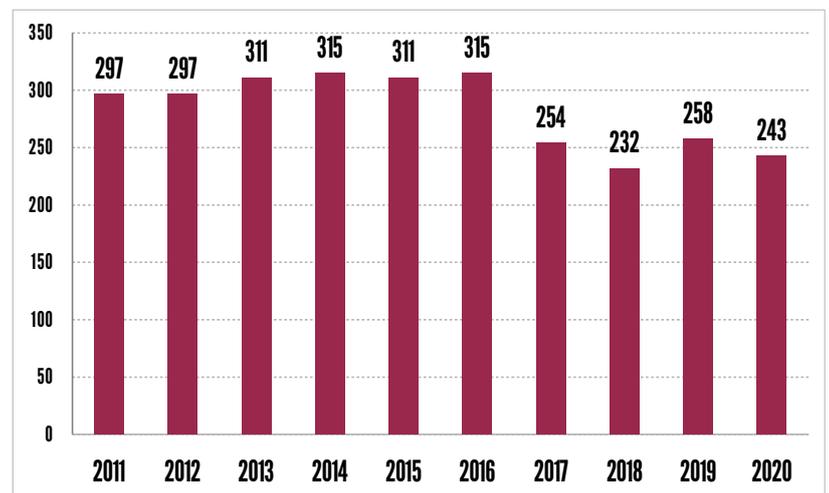
La evolución de Qualitur Club en los últimos cinco años muestra variaciones interanuales muy residuales, sin embargo desde el año 2017 se aprecia un decrecimiento de un 8,6%. En 2019 la tendencia varió hacia un crecimiento del 11,2% situándose en 258 servicios/establecimientos distinguidos. Por último, en 2020 el número de servicios distinguidos disminuyó hasta los 243 lo que significó un decrecimiento del 6%.

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 disminución en el año 2015 que se prolonga hasta el ejercicio 2018. En 2019 el número de certificaciones aumentó hasta las 424. En 2020 el número de certificados cayó hasta los 384, traduciéndose en un decrecimiento del 9,43%

Este decrecimiento del número de servicios y certificados puede atribuirse a la parálisis de toda actividad empresarial y el grave impacto en el sector turístico que supuso la pandemia del COVID-19 en nuestro territorio.

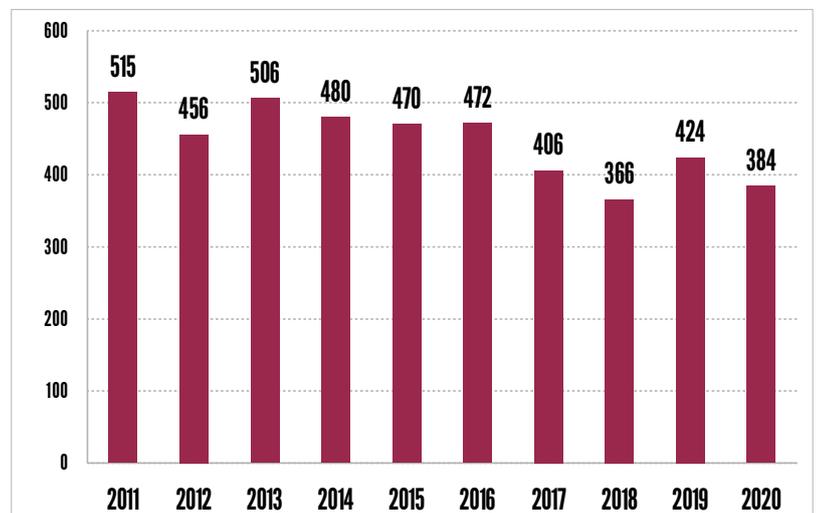
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

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



EVOLUCION 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 200 destinos y alrededor de 5.800 servicios turísticos.

La Comunitat Valenciana contó en el ejercicio 2020 con 26 destinos SICTED que participaban activamente en el proyecto que representaron el 12,15% del total de destinos adheridos a nivel nacional. Concretamente fueron:

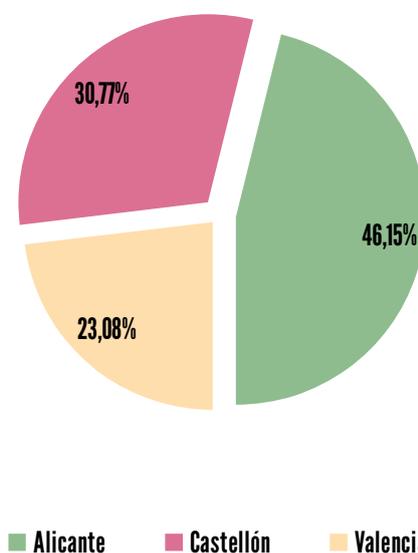
-En la provincia de Alicante: Alcoi, Alicante, Benidorm, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja y Villena.

-En la provincia de Castellón: Alcalà de Xivert-Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Morella, Oropesa del Mar, Peñíscola, Segorbe y Vinaròs.

-En la provincia de Valencia: Cullera, Gandia, Oliva, Sagunto, Utiel, Xàtiva y Valencia.

PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINOS ADHERIDOS AL SICTED. AÑO 2020

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



A finales de 2020 se unieron al proyecto los destinos de La Canal de Navarrés y Calp. Altea, destino adherido desde 2018 y Torreblanca que realizó su adhesión a principios de 2021 también han comenzado a trabajar, situando el número de destinos en 30.

En el 2020, se cerró el ejercicio con 1008 distinguidos con la marca Compromiso Calidad Turística, experimentando un crecimiento del 15,73% respecto al ejercicio anterior.

En la provincia de Alicante, los destinos más consolidados son Alicante ciudad (80 servicios turísticos distinguidos), Orihuela (62), Dénia (59), aglutinando el 44,64% de los servicios turísticos distinguidos en la Comunitat Valenciana.

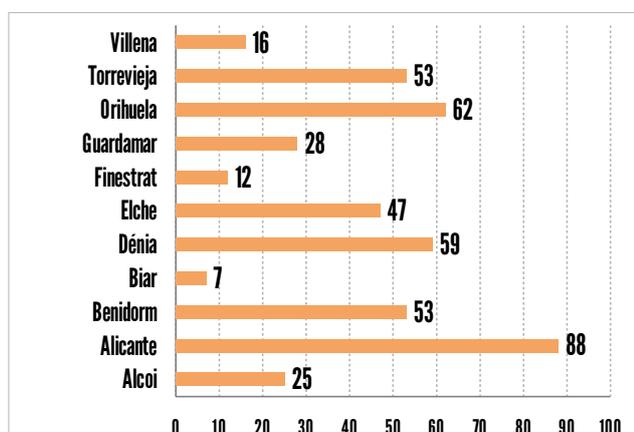
En la provincia de Castellón destaca especialmente Oropesa del Mar con 44 distinguidos, seguido de Peñíscola con 29 y en tercer lugar Morella-Els Ports con 24. En conjunto la provincia de Castellón cuenta con 16,37% de los servicios distinguidos en la Comunitat Valenciana.

Por último, en la provincia de Valencia destaca la capital con 164 servicios turísticos distinguidos, el municipio con mayor número de distinguidos de toda la Comunitat, que aglutina el 16,27% del total. Le sigue Gandía con 111 y Sagunto con 73. La provincia ostenta el 38,9% del total de distinguidos en la Comunitat.

Por sectores, de los 35 oficios que pueden participar, destacan los hoteles (203 distinguidos), restaurantes (133), comercios (92) y bares y cafeterías (81), manteniéndose la tendencia a nivel nacional.

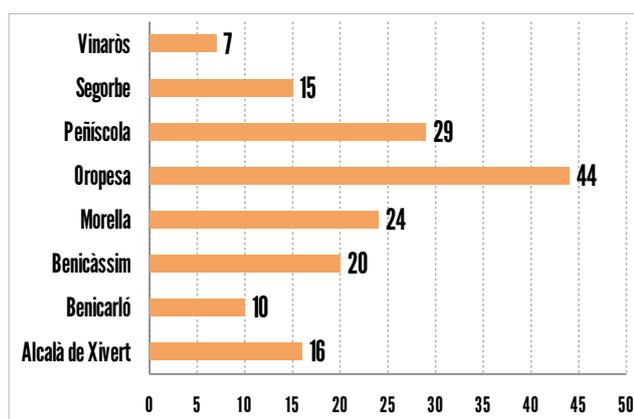
NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS DE LA PROVINCIA DE ALICANTE. AÑO 2020

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



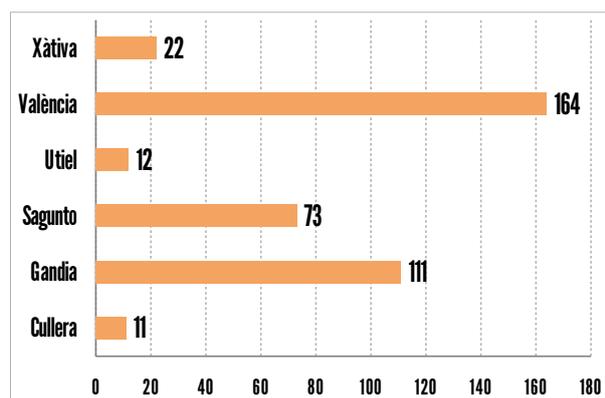
NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN. AÑO 2020

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



NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS SICTED DE LA PROVINCIA DE VALENCIA. AÑO 2020

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.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: 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