

2022



Excelencia en la actividad turística

 www.turisme.gva.es



ÍNDICE DE CONTENIDOS

9. EXCELENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. AÑO 2022

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, ISO 21401, Alojamientos sostenibles, Especificación técnica S de Sostenibilidad.
- En accesibilidad: la norma nacional UNE 170001/170002.

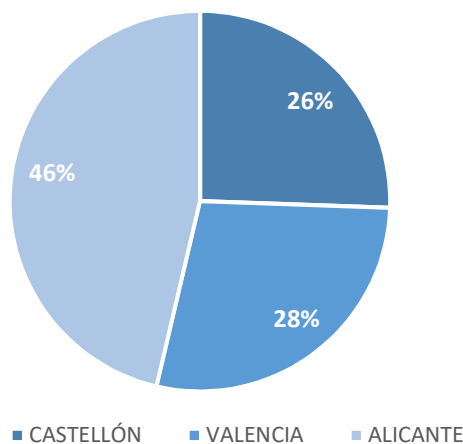
MODELOS DE CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR QUALITUR

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 2022

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



Qualitur Club cerró el ejercicio 2022 con un total de 462 miembros.

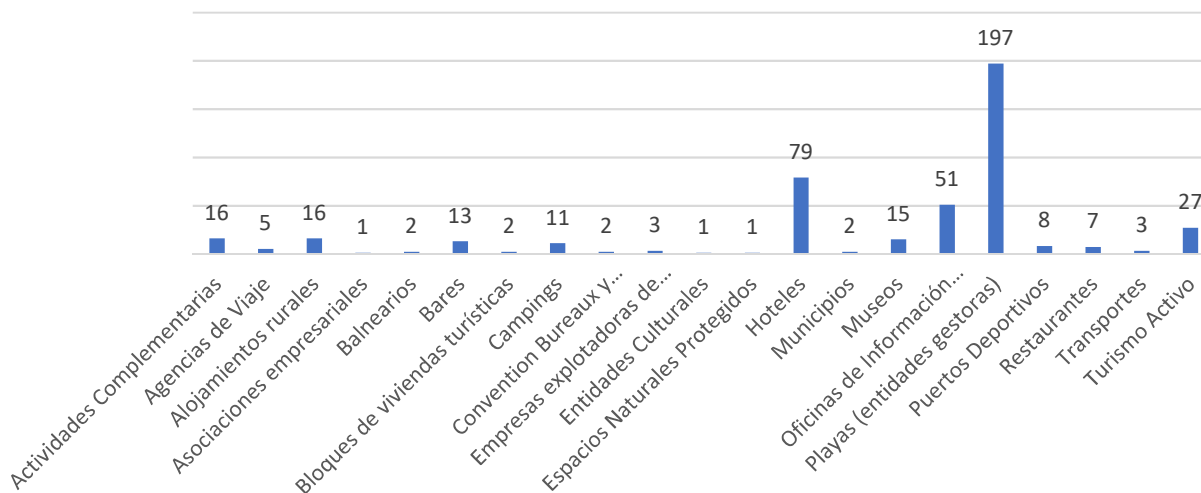
Atendiendo a la distribución provincial, Alicante fue la provincia que mayor número de servicios y recursos certificados ostentaba (214), representando el 46% del total de la Comunitat Valenciana. La provincia de Valencia representó el 28% con 130 servicios turísticos y Castellón, por su parte, con 118 representó el 26% 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.

DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2022

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



Si bien el colectivo que forma Qualitur Club asciende a 454 miembros, el número de certificados es mucho mayor llegando a 776; 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.

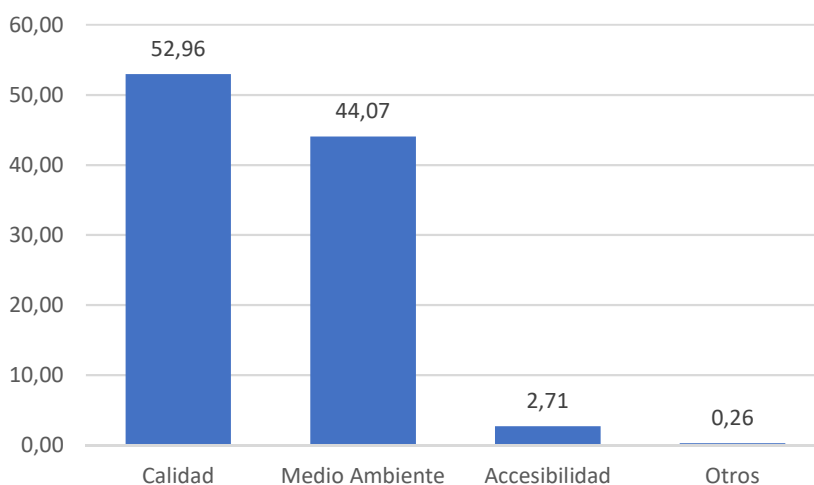
La distribución por ámbito de los modelos de excelencia de referencia refleja que de los 776 certificados existentes, el 53% son relativos a gestión de la calidad (equivalente a 411 certificados), el 44% representan certificaciones en medio ambiente (342 certificados) y alrededor del 3%% en accesibilidad (21 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 393 certificados (representando el 50,6%), seguida de la provincia de Valencia con 221 certificados (28,4%) y de la provincia de Castellón con 162 certificados, que corresponden al 20,8% del total.



DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS POR ÁMBITO. AÑO 2022

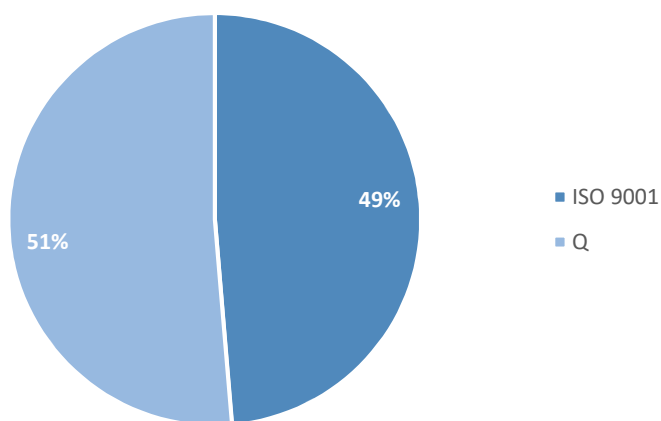
Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de datos de Qualitur





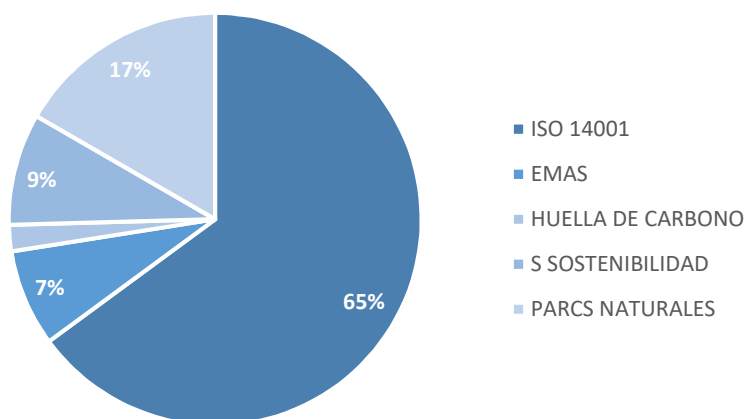
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL, SEGÚN MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. AÑO 2022

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de datos de Qualitur



DISTRIBUCIÓN DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR MODELO DE CERTIFICACIÓN. AÑO 2022

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base 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 51% (211 certificados) frente al 49% (200 certificados) que optan por la ISO 9001.

Gestión ambiental

Desde el 2022, el programa Qualitur reconoce siete 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 y la marca autonómica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

Los certificados ambientales representaron en la Comunitat Valenciana el 44% del total en 2022. La certificación ISO 14001 sigue siendo la opción preferida por los servicios turísticos, representando el 65% de los certificados ambientales, seguido de la marca autonómica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (16,6%)

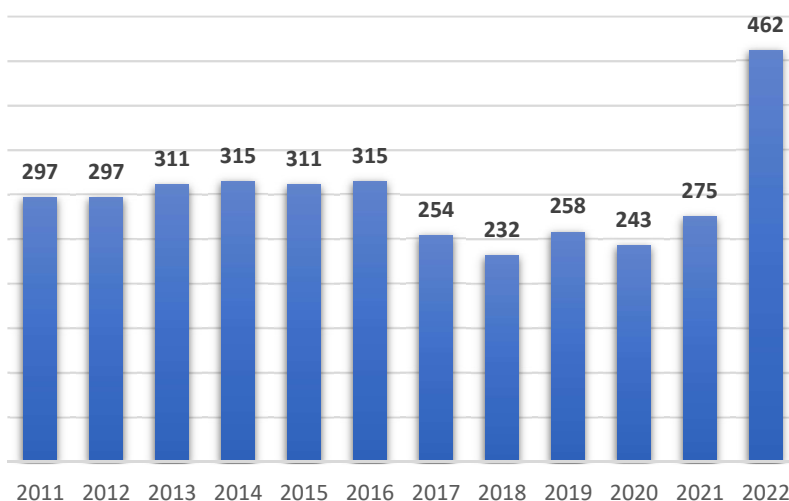


Los datos de 2022 muestran un claro incremento del número de servicios y recursos certificados, y de certificados. Este incremento es debido a dos factores, por una parte el programa Qualitur actualmente reconoce nuevos modelos, en este caso en materia de gestión ambiental: huella de carbono, huella hídrica y la S de sostenibilidad. 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.

Atendiendo a lo expuesto no es viable establecer una comparativa evolutiva. Por resumir en el año 2022 los servicios y recursos turísticos certificados alcanzaron los 462, mientras que si hablamos de certificados llegaron a 776.

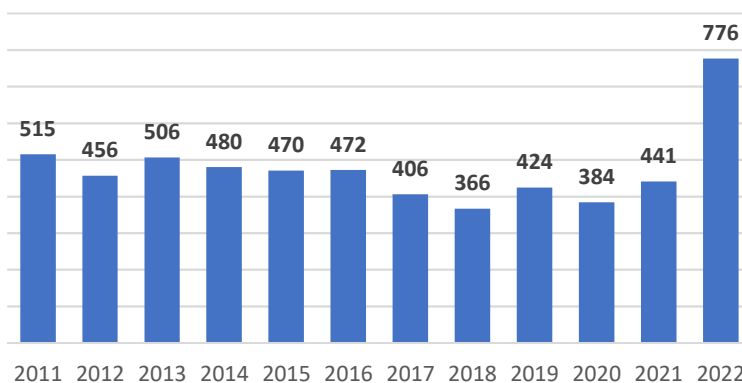
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

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 10.000 servicios turísticos.

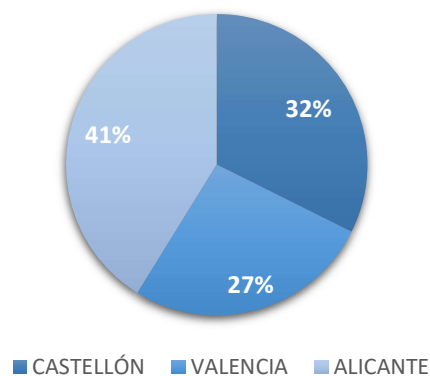
La Comunitat Valenciana contó en el ejercicio 2022 con 40 destinos SICTED participando activamente en el proyecto. Dichos destinos representan el 16% del total de destinos adheridos a nivel nacional.

- En la provincia de Alicante, que representa el 35% 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 35% 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 30% del total de destinos, participan: Alboraya-Alboraia, 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 2022

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



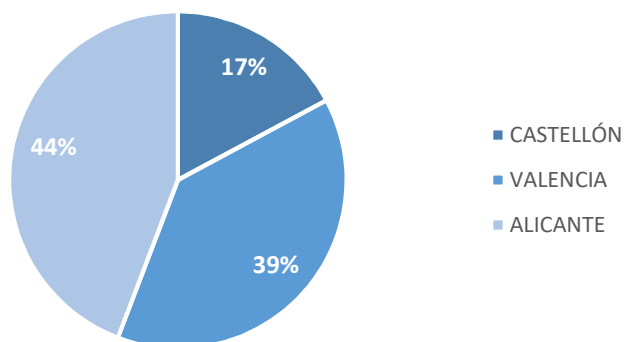
Tal y cómo se observa en el gráfico, el año 2022 se experimentó el mayor incremento en número de destinos desde el año 2013; 6 nuevos destinos se adhirieron al SICTED CV, lo que representa una variación interanual de 17,6%.

En 2022 se cerró el ejercicio con 1375 distinguidos con la marca Compromiso Calidad Turística, experimentando un crecimiento del 9,64% 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 44% del total de distinguidos; seguido de la provincia de Valencia con un 39% y Castellón con 17% del total.

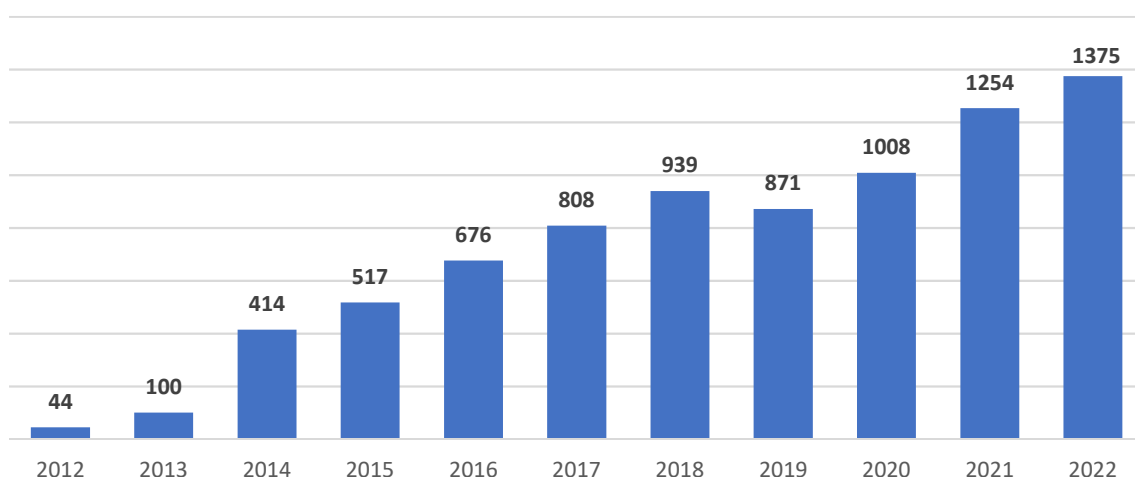
PORCENTAJE PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS EN 2022

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



EVOLUCIÓN ANUAL DEL NÚMERO DE DISTINGUIDOS SICTED

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.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 171 servicios turísticos distinguidos, Gandía con 131 y Alicante ciudad con 111.

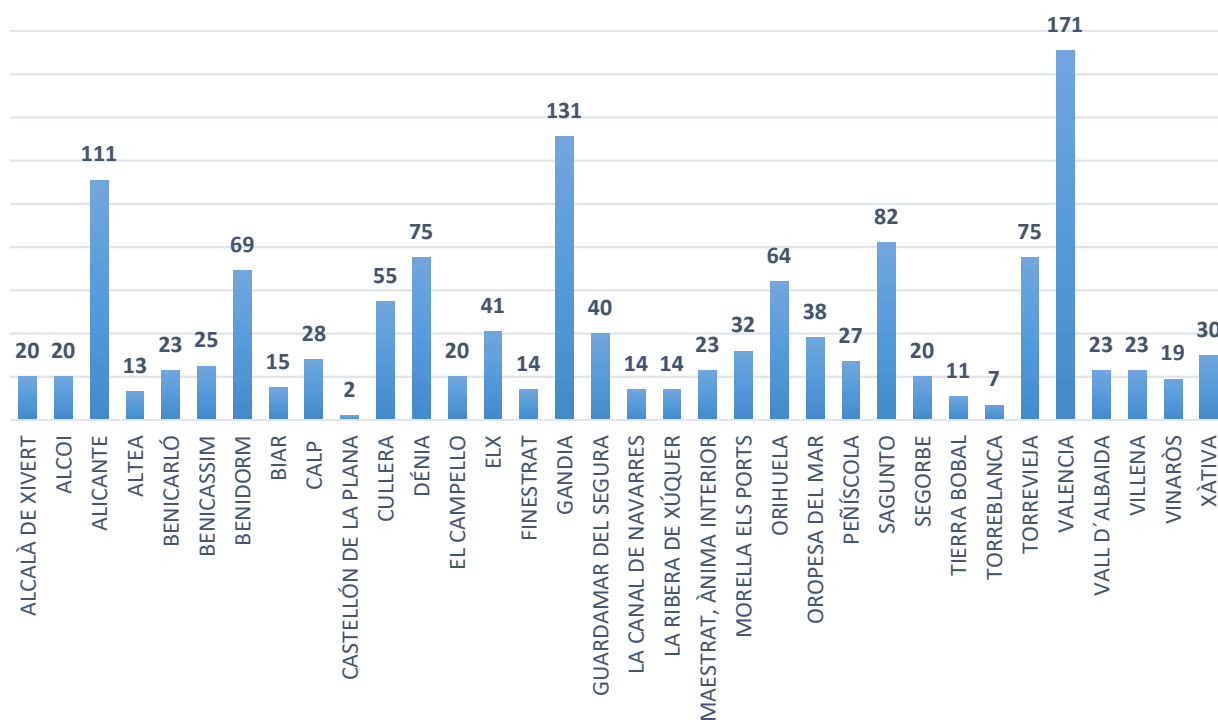
En la provincia de Castellón destacan los destinos de Oropesa del Mar con 38 servicios turísticos distinguidos y Morella Els Ports con 32.

En la provincia de Valencia destaca, además de Valencia y Gandía, Sagunto con 82 servicios turísticos distinguidos.

En la provincia de Alicante, además de la ciudad, destacan Torrevieja (75), Benidorm (69), Orihuela con 64 y servicios turísticos distinguidos

SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS POR DESTINO EN 2022

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

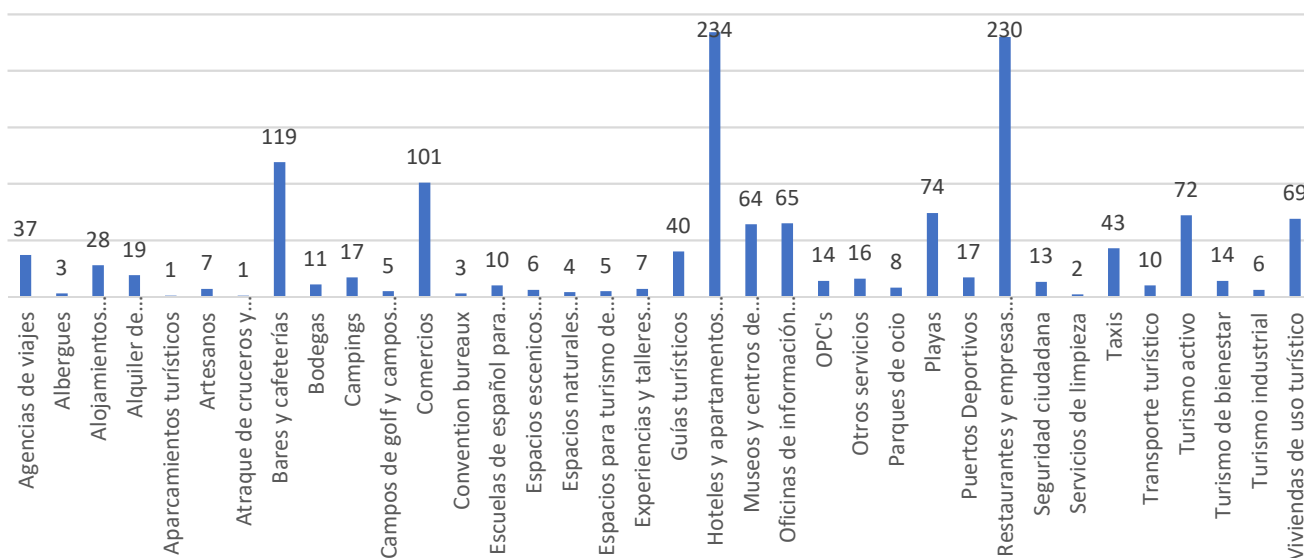


Por sectores, de los 37 oficios que pueden participar, destacan los hoteles (234 distinguidos), restaurantes (230), bares y cafeterías (119) y comercios (101), manteniéndose la tendencia a nivel nacional.

Cabe señalar las 74 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 2022 aglutinó 69 distintivos.

SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS POR OFICIOS EN 2022

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

Secretaría de Estado de Turismo: www.calidadendestino.es

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE www.calidadturística.es

MÁS INFORMACIÓN:

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques@turismecv.es