



9

Excel·lència

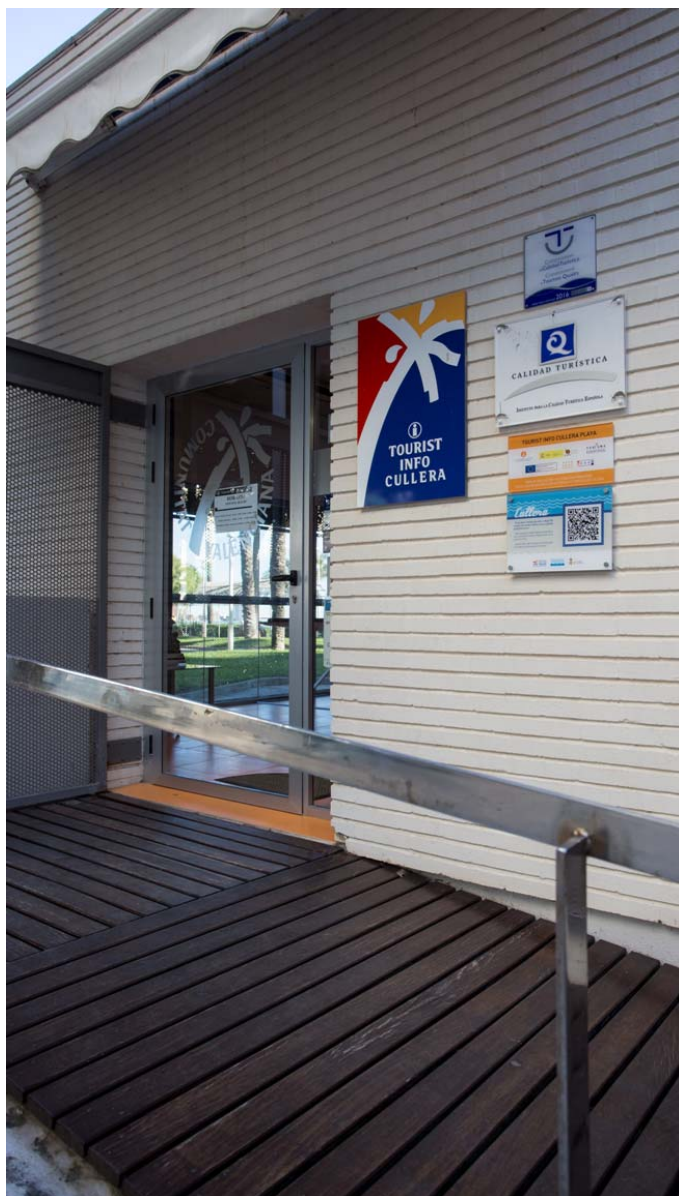
Activitat Turística a la
Comunitat Valenciana

ÍNDIX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LENCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2015

1	Introducció.....	3
	Qualitur Club.....	4
	Gestió de la Qualitat.....	7
	Gestió ambiental.....	8
	Accesibilitat.....	9
	Evolució de Qualitur Club.....	10
2	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED.....	11
3	Resum Enquesta Tourist Info.....	13
	Fonts.....	16

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 gaudi, per part de tots i cadascun dels usuaris, dels serveis i recursos turístics de la Comunitat Valenciana s'instrumentalitza a través del **Programa Qualitur**.

Millorar de forma 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.

Des de l'any 2012 Qualitur treballa en dos plànols d'actuació:

- **Qualitur Club**: impulsa a les empreses i serveis turístics de la Comunitat Valenciana a obtenir 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.

- **SICTED – Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions**: fomenta la col·laboració publicoprivada, la intersectorialitat i la col·laboració entre administracions amb l'objectiu últim de millorar les expectatives del turista en tots els serveis que interactuen en l'itinerari del turista .



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 l'Agència Valenciana del Turisme.

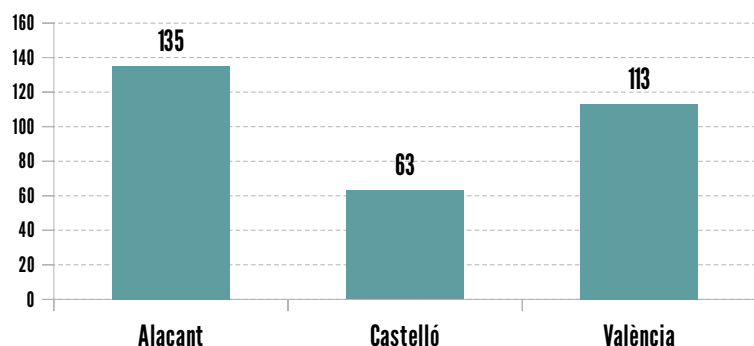
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

Font: Agència Valenciana del Turisme

Àmbit	Abast			
	Internacional	Europeu	Nacional	Autonòmic
Qualitat	ISO 9001		Q Qualitat Turística	
Medi ambient	ISO 14001	EMAS ECOLABEL		Parcs Naturals de la CV
Accessibilitat			UNE 170001 UNE 170002	

DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de dades Qualitur

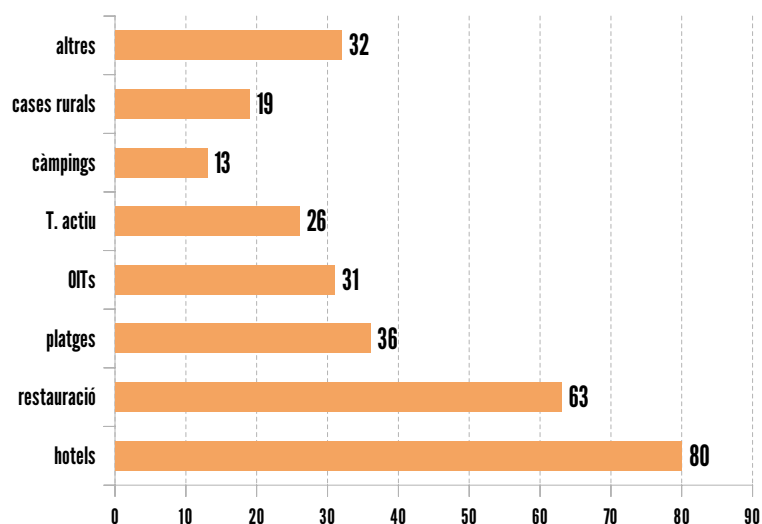


L'exercici 2015 s'ha tancat amb un total de 311 serveis turístics de la Comunitat Valenciana que aglutinen un total de 470 certificats.

Atenent a la **distribució provincial** Alacant és la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostenta (135), representant el 43,4% del total de la Comunitat Valenciana. Li segueix la província de València que representa el 36,33 amb 113 certificats. Castelló per la seua banda, representa el 20,25% del total, amb 63.

DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de dades Qualitur



Atenent a la **distribució sectorial**, el sector hotelier és el més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en excel·lència, tenint una representació del 25,7%, seguit del de restauració, que representa el 23,79%.

En tercer lloc destaquen les platges i les oficines d'informació turística que representen el 36% i 31% respectivament sobre el total; cal assenyalar que, en tots dos casos, el percentatge de certificats representa el 60% del seu univers.

Analitzant els certificats, la tendència és similar a la dels serveis turístics certificats (un servei turístic pot disposar de diversos certificats; és el cas de les platges que solen tenir certificats en qualitat i al medi ambient).

La **distribució per àmbit dels models d'excel·lència de referència**, reflecteix que dels 470 certificats existents, el 67% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 315 certificats), el 30% representen certificacions al medi ambient (141 certificats) i un 3% en accessibilitat (14 certificats).

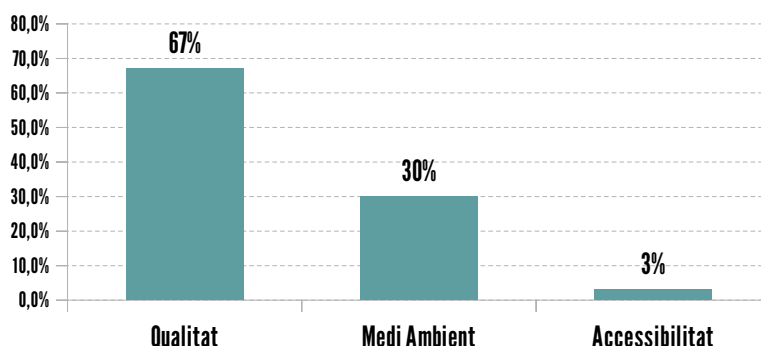
Per **províncies** Alacant lidera el nombre de certificats (154), que representa al voltant del 43% de les certificacions en gestió de la qualitat.

El sector d'hotels és el més sensibilitzat en la certificació de models d'excel·lència, tenint una quota de participació del 25,7%, sobre el total d'empreses certificades a la Comunitat Valenciana, seguit dels restaurants 20,3%, platges (11,6%) i oficines d'informació turística (10%).



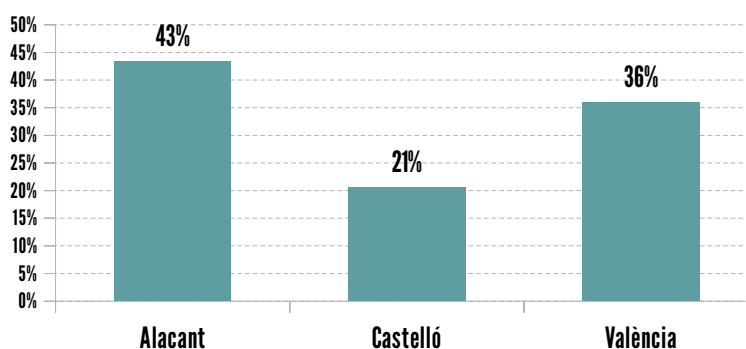
DISTRIBUCIO DE CERTIFICATS POR ÀMBIT. ANY 2015

Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DE CERTIFICATS PER PROVÍNCIES. ANY 2015

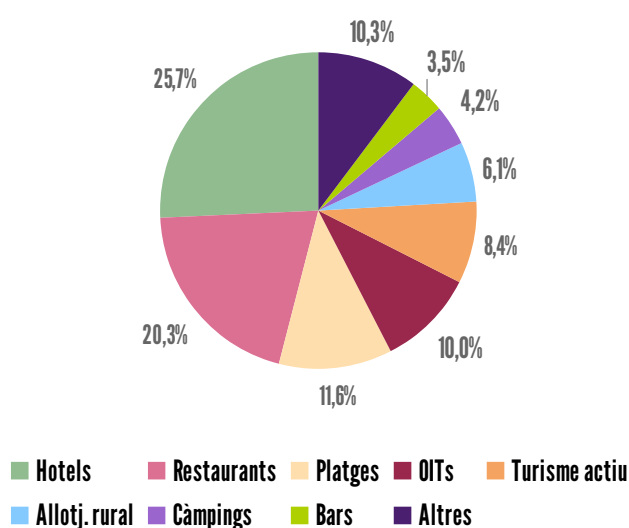
Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de dades de Qualitur





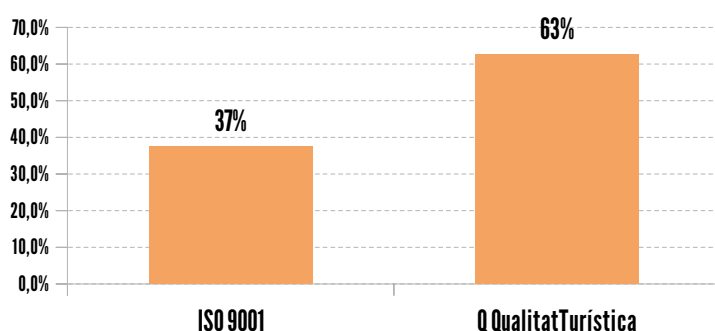
DISTRIBUCIÓ SECTORIAL DE LES EMPRESSES DE LA COMUNITAT VALENCIANA CERTIFICADES. AÑO 2015

Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de dades Qualitur



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2015

Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de dades de Qualitur



En el marc de **gestió de la qualitat** Qualitur reconeix dos models:

- la norma internacional ISO 9001
- les normes associades a la Q Qualitat Turística.

Atenent al nombre de certificacions, el sector turístic valencià aposta majoritàriament per la Q Qualitat Turística, representant el 63% (197 certificats) enfront del 37% (118 certificats) que opten per l'ISO 9001. cal destacar l'increment percentual que s'està produint respecte a l'ISO 9001, amb un augment de 2 punts per segon any consecutiu, en contraposició a la Q Qualitat Turística.

Per províncies es manté Alacant en el rànquing de certificats exclusivament de qualitat, representant el 48%, seguit de València 33% i de Castelló (19%).

Com s'ha comentat la Q Qualitat turística és el certificat més estés; la Comunitat Valenciana representa el 14% del total de certificats nacionals, mantenint-nos en la tercera posició en el rànquing nacional, darrere d'Andalusia i Galícia, amb 232 certificats.

Gestió ambiental

Per subsectors la Comunitat Valenciana manté la primera posició en certificats amb la Q de Qualitat Turística en OITs (30 certificades que representen el 24,3%), càmpings (9 certificats representant el 37,5%), convention bureaux (2 certificats que representen el 22,2%) i transport turístic (5 certificats que representen el 50%).

Els certificats ambientals representen a la Comunitat Valenciana el 30% del total.

El programa Qualitur reconeix quatre models de referència en aquesta matèria:

- Norma internacional ISO 14001
- Reglament europeu EMAs
- Ecolabel
- Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

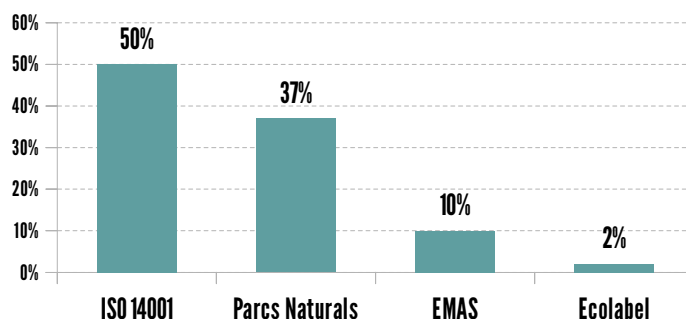
En 2015 es mantenen xifres similars a l'exercici anterior. L'ISO 14001 representa el 50% dels certificats mediambientals, seguit de la marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (38%), Reglament EMAs (10%) i Ecolabel (2%).

Per provincies es manté el comportament general; Alacant lidera el nombre d'empreses certificades (43,6%), seguit de València (31,7%), i Castelló (24,6%).

En el cas de les certificacions mediambientals, les platges són el recurs que més aposta per aquesta matèria, representant el 25,6% del total d'entitats/empreses certificades.

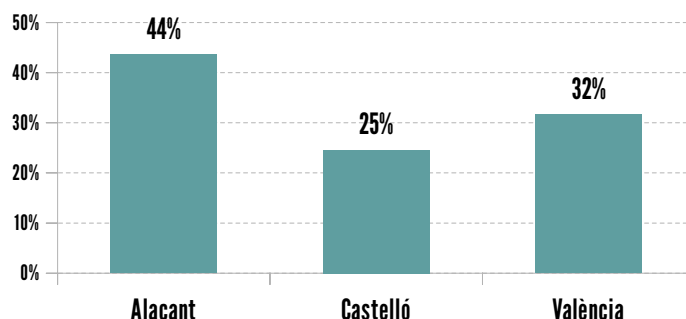
DISTRIBUCIO DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER PROVÍNCIES. ANY 2015

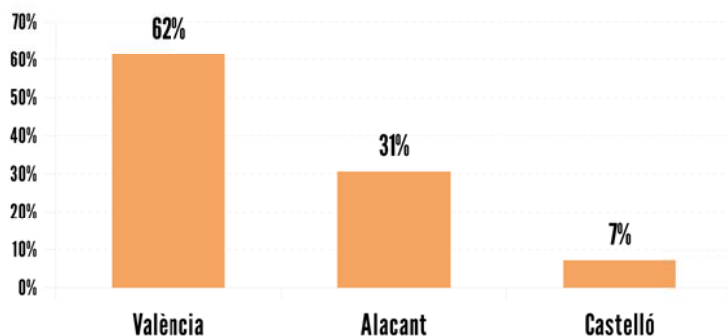
Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de dades de Qualitur





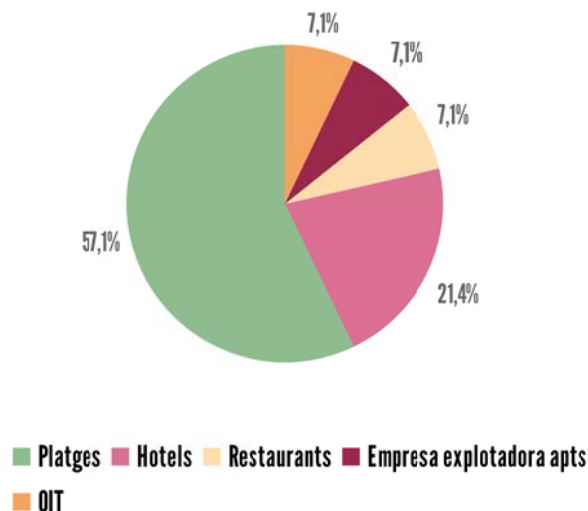
DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESSIBILITAT. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de la base de dades Qualitur



DISTRIBUCIÓ SECTORIAL DELS SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESSIBILITAT A LA COMUNITAT VALENCIANA. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de la base de dades de Qualitur



La modalitat d'accessibilitat, sota les normes UNE 170001 i 170002 és la menys estesa.

Els certificats en aquesta matèria representen el 3% del total i es manté en xifres pel que fa a l'exercici 2014.

València manté el lideratge (61,5%), seguida d'Alacant (30,7%) i Castelló (7,2%).

Per sectors, són les platges els qui disposen del 50% dels certificats en accesibilitat.

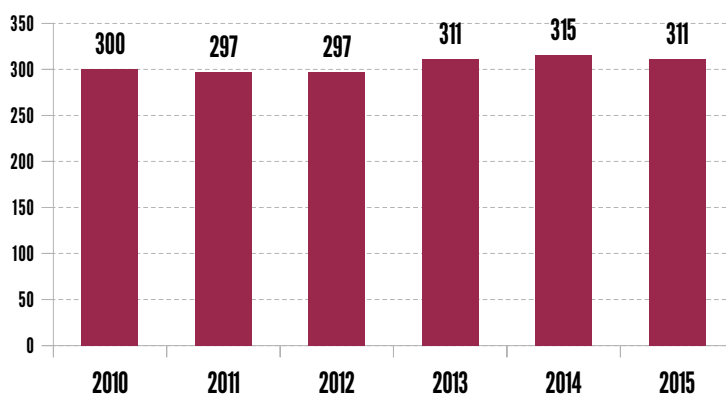


L'evolució de Qualitur Club en els últims cinc anys mostra variacions interanuals molt residuals, la qual cosa confirma que les empreses i serveis turístics que opten per un segell de garantia ho mantenen en el temps i ho consideren un valor afegit a la gestió de la seua activitat.

Com a mostra el gràfic, des de l'any 2010 s'ha experimentat un creixement constant fins a l'any 2014, després del qual experimenta una xicoteta caiguda en el nombre d'empreses i serveis pertanyents a Qualitur Club, equivalent a l'1,2, enfront de la caiguda en nombre de certificats, equivalent a 2,12.

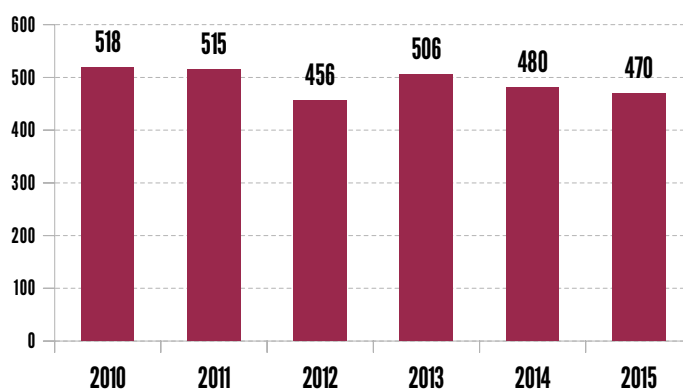
EVOLUCIÓ DELS SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de dades de Qualitur



EVOLUCIO DEL NOMBRE DE CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

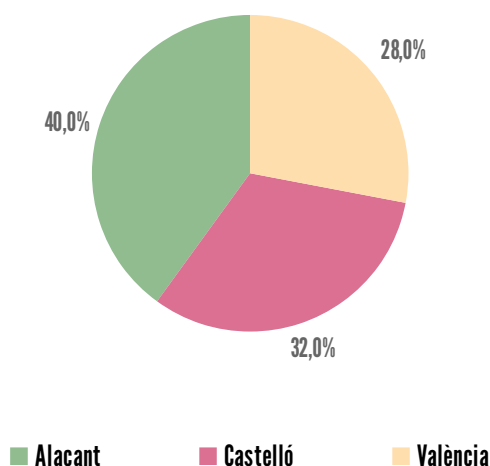
Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de dades de Qualitur.



2. SISTEMA INTEGRAL DE QUALITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS, SICTED

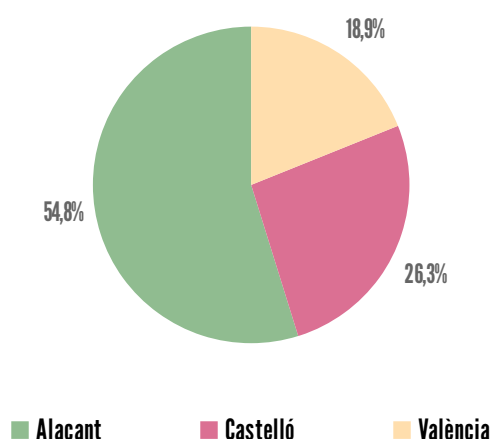
PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERIDES AL SICTED. ANY 2015

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



PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS DISTINGIDES. ANY 2015

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



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 destinació.

Des de l'any 2012 la Agència Valenciana del Turisme, fomenta aquesta metodologia 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 190 destinacions i al voltant de 5.200 serveis turístics.

La Comunitat Valenciana compte en l'exercici 2015 amb **24 destinacions** SICTED, que representen el 12% del total de destinacions adherides. Concretament són:

- En la **província d'Alacant**: Alcoi, Alacant, Benidorm, Dénia, Elx Finestrat, Guardamar del Segura, Oriola, Torrevieja i Villena.
- En la **província de Castelló**: Benicarló, Benicàssim, Morella, Orpesa, Peníscola, Segorbe i Vilafamés-Les Useres.
- En la **província de València**: Cullera, Gandia, Sagunt, Utiel, Xàtiva i València.

En el 2015 es va tancar l'exercici amb **529 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística**. Destaca la província d'Alacant que representa el 54,82 del total de distingits, seguida de Castelló (26,27%) i la província de València (18,90%).

En la província d'Alacant, les localitats de Dénia, Alacant, Orihuela i Torrevieja són les destinacions més consolidades, aglutinant més del 60% de serveis turístics distingits.

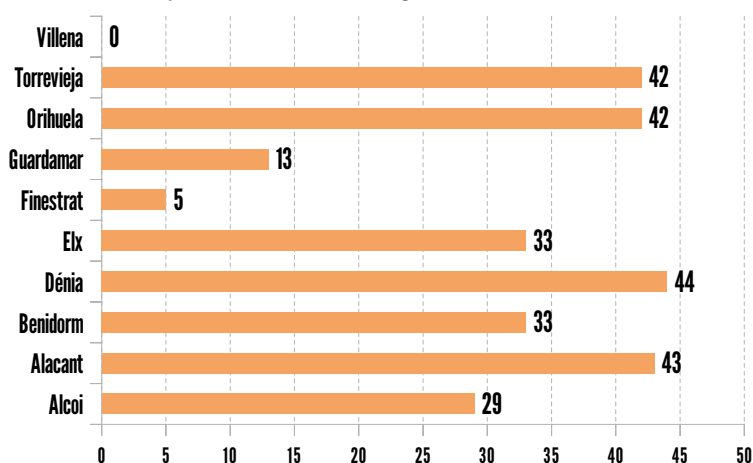
En la província de Castelló destaca especialment Orpesa, que amb 46 distingits, lidera el rànquing a la Comunitat Valenciana. cal remarcar Vilafamés-Les Useres com a única destinació mancomunada que participa i que aglutina a 7 localitats.

Finalment, València és capdavantera en la província de València amb 45 distingits.

Per sectors, dels 32 oficis que poden participar, destaquen els hotels (108 distingits), restaurants (83), comerços (55) i museus (44).

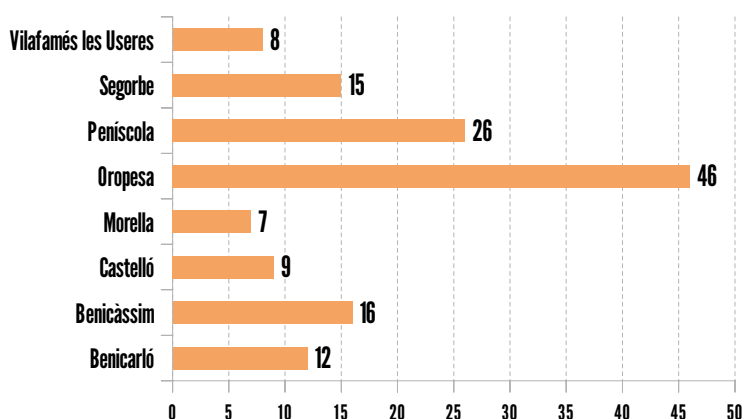
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA D'ALACANT. ANY 2015

Fuente: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretaria d'Estat de Turisme



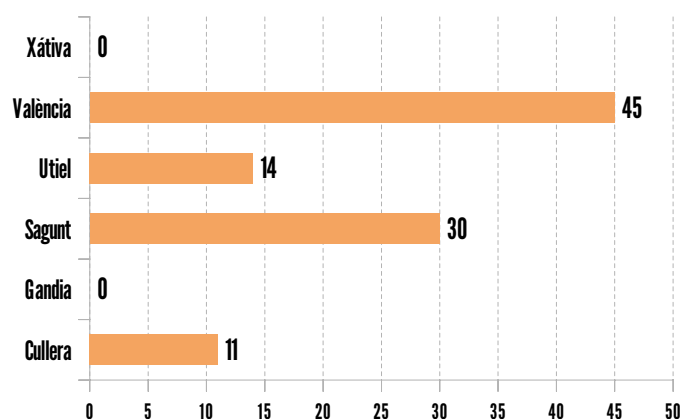
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA DE CASTELLÓ. ANY 2015

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



NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS SICTED DE LA PROVÍNCIA DE VALÈNCIA. ANY 2015

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

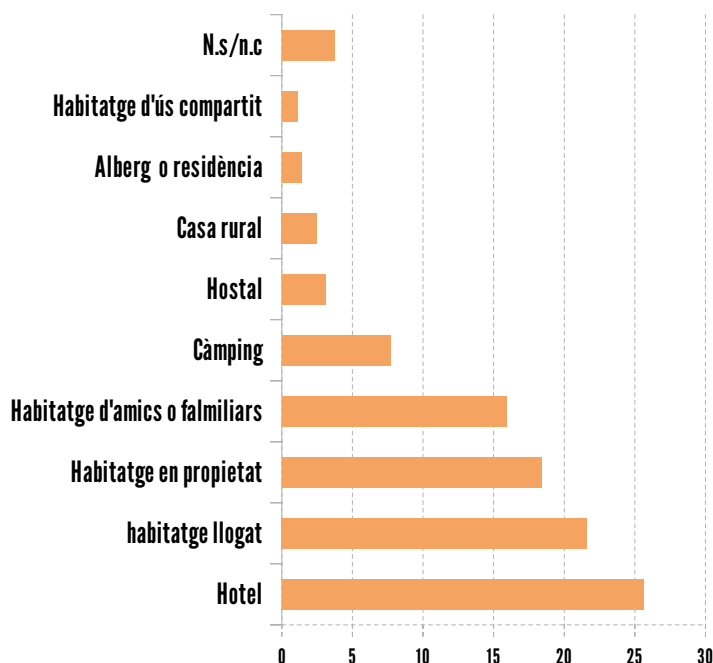




3. RESUM ENQUESTA TOURIST INFO

ALLOTJAMENT UTILITZAT DURANT L'ESTADA (EN %). ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme.



L'objecte d'aquesta enquesta és conèixer el perfil de l'usuari, esbrinar el seu grau de satisfacció i avaluar el nivell de qualitat de les oficines de la Xarxa Tourist Info durant la temporada estival.

En el període estival de 2015 han participat 111 oficines i el nombre de qüestionaris ha sigut de 7.737, dels quals el 57,4% correspon a residents a Espanya i el 42,6% a estrangers.

La demanda espanyola procedeix majoritàriament de la mateixa Comunitat Valenciana (31,3%), Comunitat de Madrid (23,6%) i Catalunya (8,2%).

Dels residents en l'estranger el grup més nombrós procedeix de França (35,4%), Regne Unit (16,3%) i Bèlgica (8,4%).

El principal canal d'informació sobre la destinació visitada ha sigut amics i familiars (46,1%) seguit d'Internet (39%).

Els residents en l'estranger fan un major ús d'Internet per a recaptar informació sobre la destinació que els residents a Espanya enquestats (44,2% enfront d'un 35,1%).

Per a tots els segments d'edat els motius de visita, encara que amb lleugera variació en la seua ordre, són els mateixos: platja, descans, clima, naturalesa, cultura/festes, gastronomia i oferta d'oci.

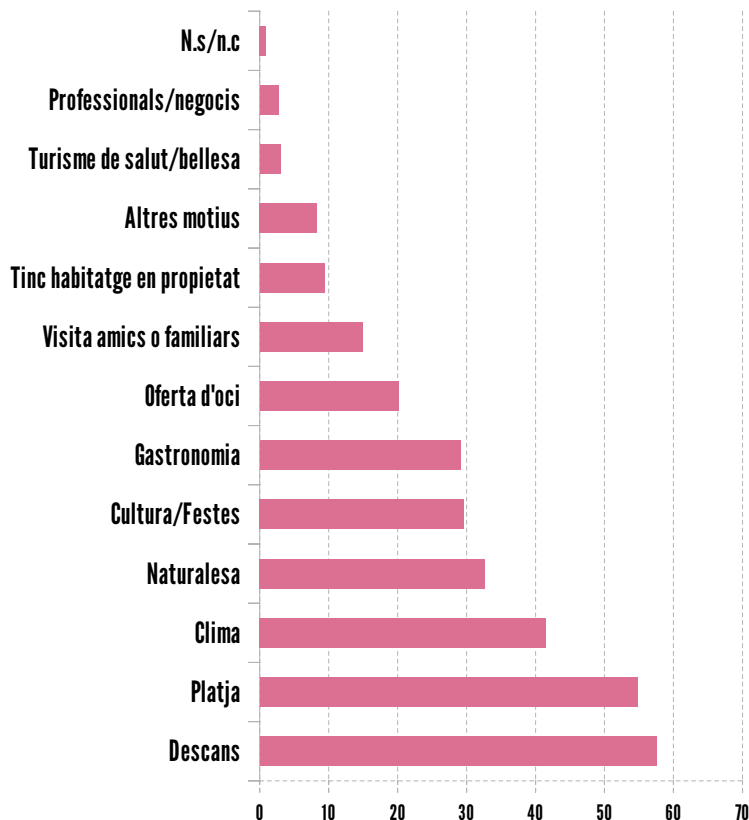
Realitzant l'anàlisi segons l'origen de l'enquestat, s'observa que els residents en l'estranger presenten una actitud més activa, ja que, encara sent la mostra menor que la dels enquestats que resideixen a Espanya, han aportat un major nombre de respostes en tots els ítems valorats en la pregunta, a excepció de visites culturals.

El 45,6% de la mostra va manifestar conèixer l'agenda d'activitats festives i culturals del municipi visitat; aquest percentatge augmenta fins al 50% entre els quals van indicar pernoctar en el municipi.

Els enquestats realitzen el viatge principalment amb la família (45,3%), en parella (33,3%) i en menor mesura amb amics (17,8%).

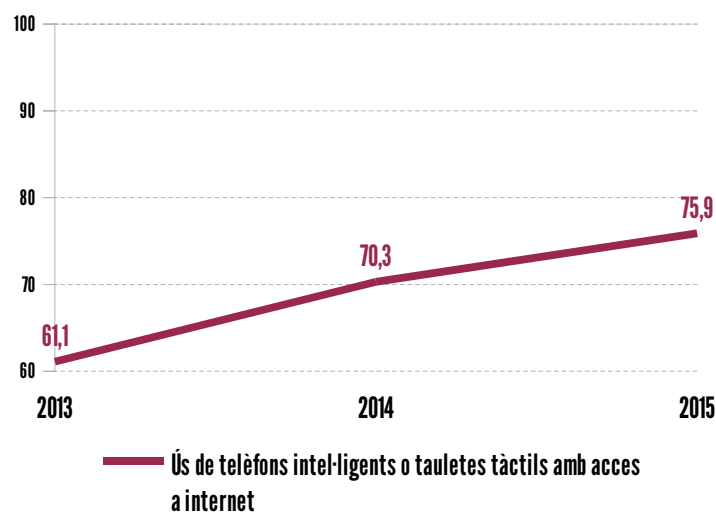
PRINCIPALS MOTIUS DE VISITA DELS ENQUESTATS (EN %). ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de l'explotació de qüestionaris.



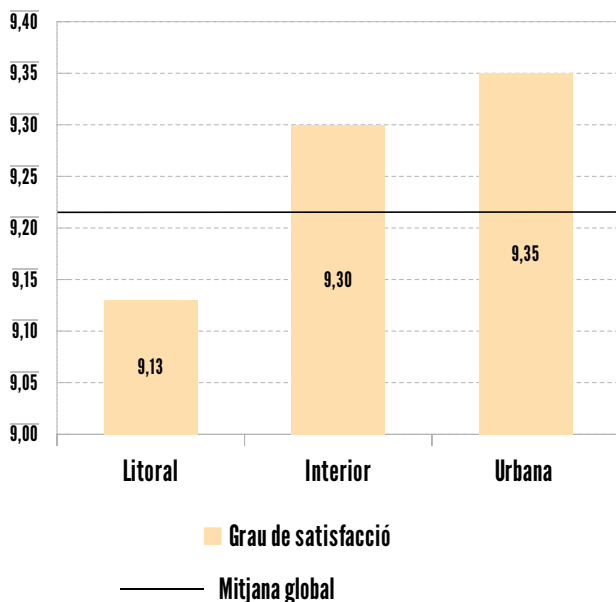
ÚS DE TELÈFONS INTEL·LIGENTS O TAULETES TÀCTILS AMB ACCÉS A INTERNET DURANT LA SEUA VISITA (EN %). ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de l'explotació de qüestionaris.



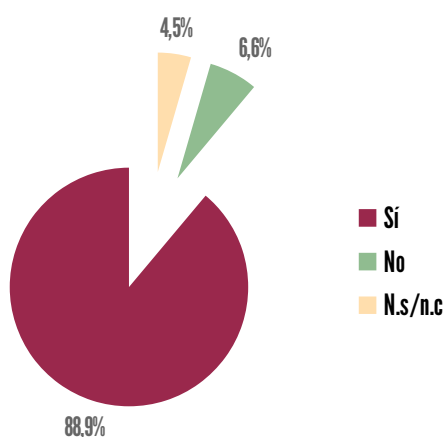
SATISFACCIÓ D'EXPECTATIVES SEGONS UBICACIÓ DE L'OFICINA (EN %). ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de l'explotació de qüestionaris.



INTENCIÓ DE TORNAR AL MUNICIPI. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de l'explotació de qüestionaris.



El present Informe de Resultats de l'Enquesta Tourist Info, així com d'anteriors exercicis, es troben disponibles en el següent enllaç:

[Resultats Enquesta Tourist Info](#)



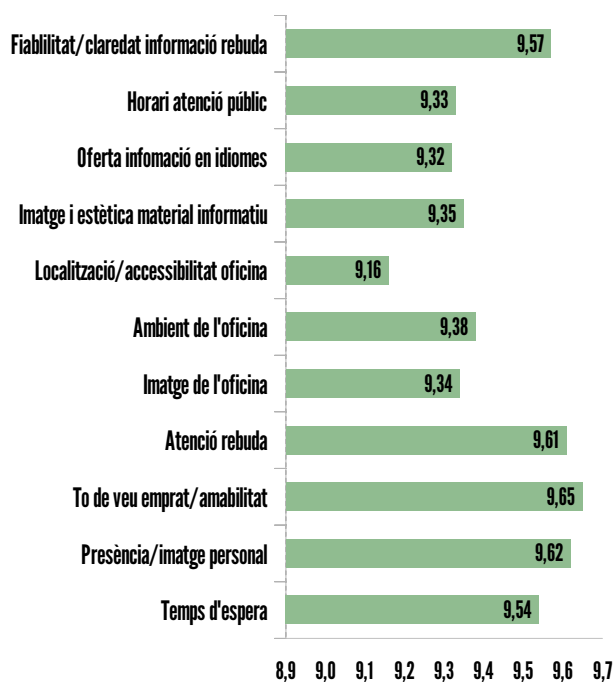
El 31,9% dels enquestats van assenyalar que era la seua primera visita a la Comunitat Valenciana, mentre que un 65,3% del total va indicar haver estat en més d'una ocasió.

Del total d'enquestats que té intenció de tornar a visitar el municipi, el 90,9% afirma pernoctar en el nostre territori.

Elevat índex de fidelitat a la destinació dels enquestats ja que, tant els que pernoctan com els excursionistes repeteixen visita en un 62,8% i un 73,5% respectivament.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT TOURIST INFO. ANY 2015

Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de l'explotació de qüestionaris.



FONTS

Document elaborat per l'Àrea de Coneixement i Intel·ligència Turística de l'Agència Valenciana del Turisme a partir de:

Agència Valenciana del Turisme: Base de dades *Qualitur*

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

Institut de Qualitat Turística Espanyol, ICTE

Agència Valenciana del Turisme:

Informe de Resultats de l'Enquesta Tourist Info XVIII edició (estiu 2015) Comunitat Valenciana.

.

MÉS INFORMACIÓ

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Twitter: twitter.com/TuriStatCV

Email: estadistiques_turisme@gva.es