



9

Excel.lencia

Activitat Turística a la
Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA



ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2017

1	Introducció.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED.....	11
4	Resum Enquesta Tourist Info.....	13
	Fonts.....	17

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 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.

Qualitur treballa en dos plànols d'actuació:

1.-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.

2.-SICTED - Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions: projecte de la Secretaria d'Estat de Turisme impulsat per l'Agència Valenciana del Turisme que fomenta la col·laboració interadministrativa a tres nivells (nacional, autonòmic i local) així com la publicoprivada i la intersectorialitat, tot açò 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 l'Agència Valenciana del Turisme.

Per matèries, els models d'excel·lència que l'Agència Valenciana del Turisme 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.

-Al 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.

-En accessibilitat: la norma nacional UNEIX 170001/170002.

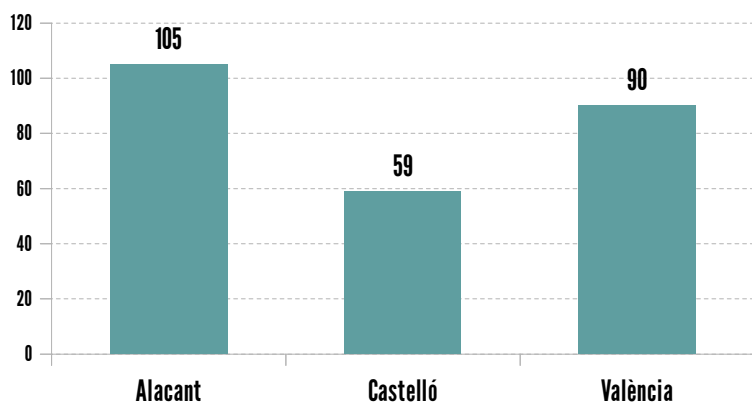
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

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 2017

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



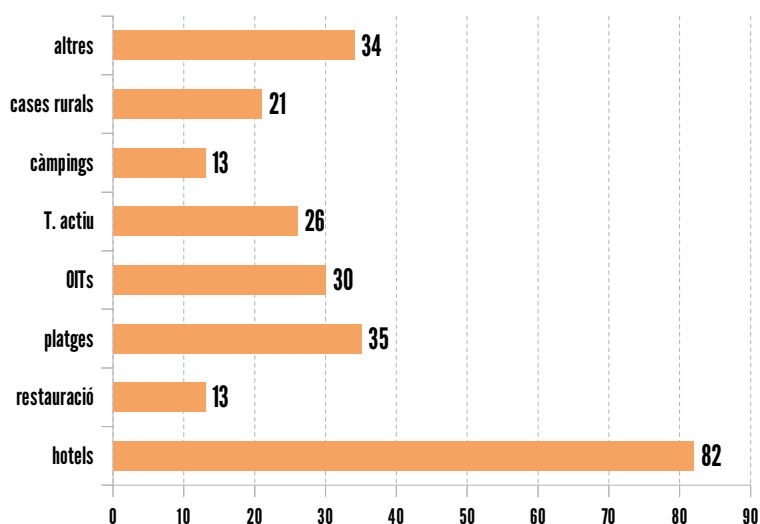
Qualitur Club va tancar l'exercici 2017 amb un total de 254 membres, és a dir, serveis turístics certificats a la Comunitat Valenciana.

Respecte a la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostentava (105), representant el 41,3% del total de la Comunitat Valenciana.

La província de València va representar el 35,4% amb 90 serveis turístics i Castelló, per la seua banda, amb 59, representant el 23,3% del total de la Comunitat Valenciana.

DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2017

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



La distribució sectorial mostra que el sector hotelier és el més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en excel·lència (32,28%) seguit del de platges (13,7%) i les Tourist Info (11,8%).

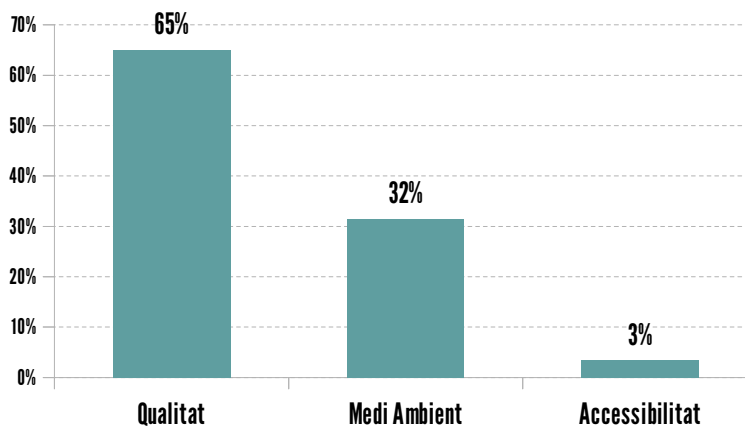
Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 254 membres, el nombre de certificats és molt major, ascendint en l'exercici 2017 a 406; de fet, una de cada dues empreses o entitats turístiques certificades de la Comunitat Valenciana disposa de dues o més certificats. És el cas de les platges 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 406 certificats existents, el 65% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 264 certificats), el 31,5% representen certificacions al medi ambient (128 certificats) i un 3,4% en accessibilitat (14 certificats).



DISTRIBUCIO DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2017

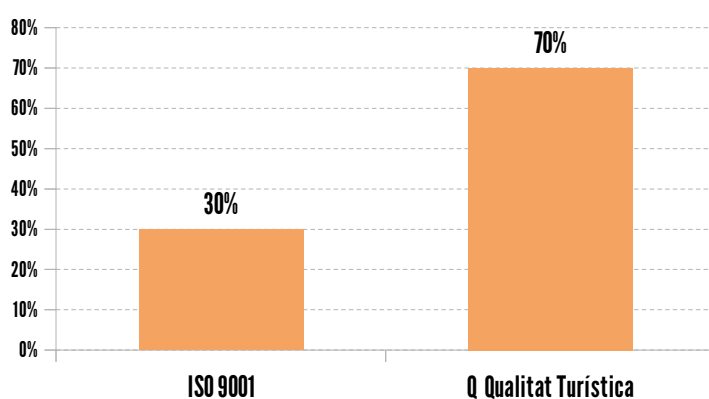
Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de base de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2017

Font: Agència Valenciana del Turisme 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 64% (169 certificats) enfront del 36% (95 certificats) que opten per l'ISO 9001.

Sent la Q Qualitat turística el certificat més estès, la Comunitat Valenciana va representar el 14% del total de certificats nacionals, mantenint-nos en la tercera posició en el rànquing nacional, darrere d'Andalusia i Galícia. Per subsectors la Comunitat Valenciana va mantenir la primera posició en l'àmbit nacional en certificats amb la Q de Qualitat Turística en càmpings (29,6%), convention bureaux (50%) i transport turístic (37,5%).

Per províncies es manté la tendència a certificar sota el model de la Q de Qualitat. Alacant és la província que més certificats en matèria de qualitat té, representant el 46,8%, seguit de València (26,7%) i de Castelló (26,4%).

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.

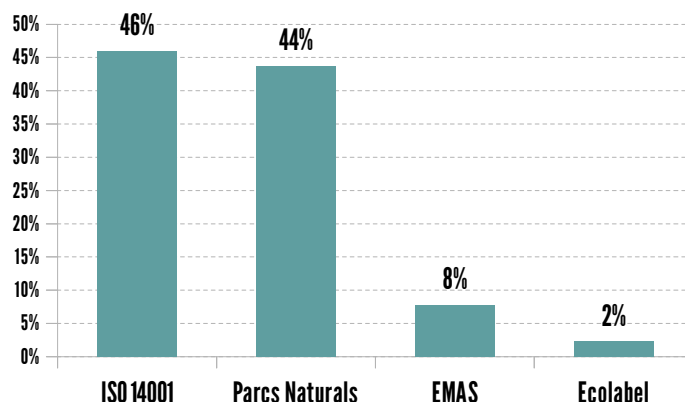
Els certificats ambientals van representar a la Comunitat Valenciana el 31,5% del total en 2017. La certificació ISO 14001 és l'opció preferida, representant el 46% dels certificats ambientals, seguit de la marca *Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana* (44%), *Reglament EMAS* (8%) i *Ecolabel* (2%).

Per províncies, es manté el comportament general; Alacant lidera el nombre d'empreses certificades (41%), seguit de València (38%) i Castelló (20%).

En el cas de les certificacions ambientals i atenent als diversos subsectors turístics, les platges són el recurs que més aposta per aquesta matèria, representant el 25,7% del total d'entitats/empreses certificades a la Comunitat Valenciana.

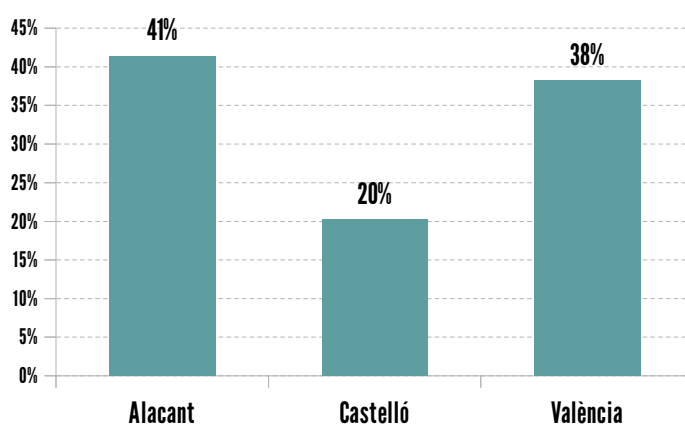
DISTRIBUCIO DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2017

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



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER PROVÍNCIES. ANY 2017

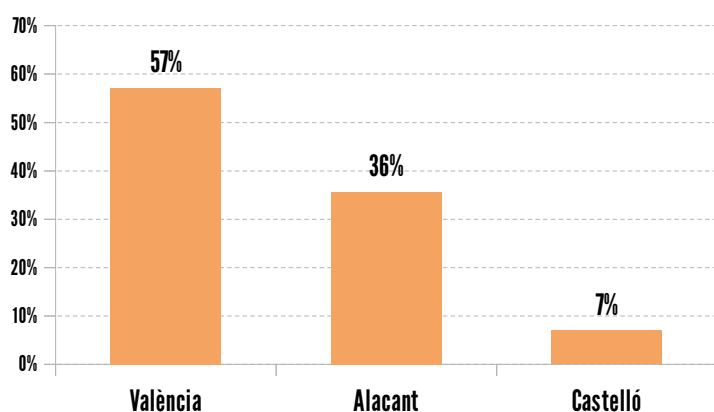
Font: Agència Valenciana del Turisme a partir de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESSIBILITAT. ANY 2017

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



Accessibilitat

La modalitat d'accessibilitat, sota la norma UNEIX 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% del total i es manté en xifres pel que fa a l'exercici 2016. En aquest cas la província de València va mantenir el lideratge (57,1%), seguida d'Alacant (35,7%) i Castelló (7,1%).

Per sectors, són les platges els qui disposen del 64,2% dels certificats en accessibilitat.

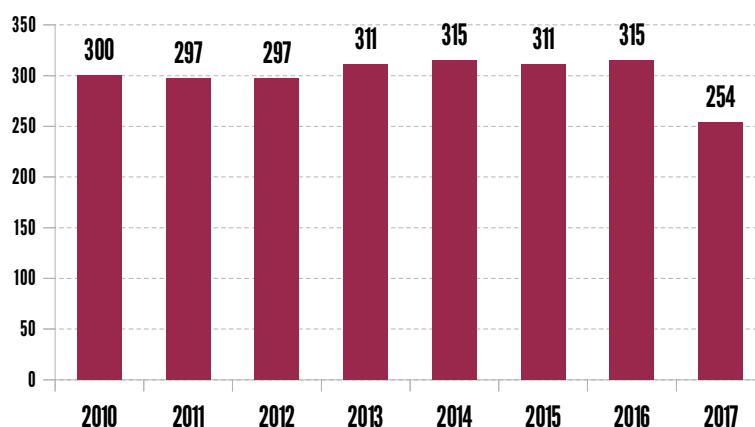


L'evolució de Qualitur Club en els últims cinc anys mostra variacions interanuals molt residuals, la qual cosa confirma que les empreses i serveis turístics que opten per un segell de garantia ho mantenen en el temps i ho consideren un valor afegit a la gestió de la seua activitat.

Com a mostra el gràfic, des de l'any 2010 tant el nombre de membres de Qualitur Club com el nombre de certificacions han experimentat un creixement constant fins a l'any 2014, després del qual s'experimenta una xicoteta caiguda l'any 2015 que es manté fins a l'exercici 2017.

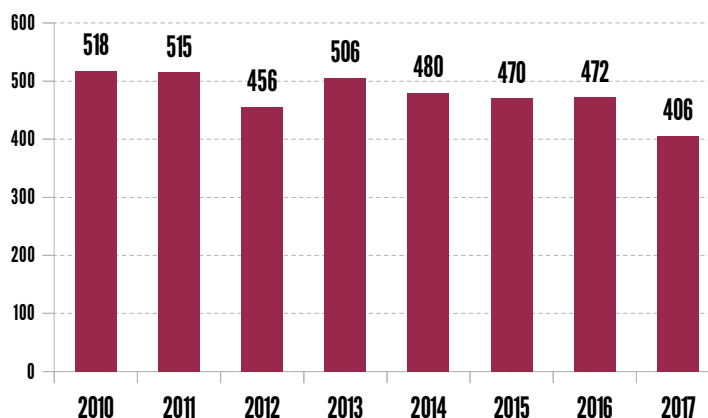
EVOLUCIÓ DELS SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

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



EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

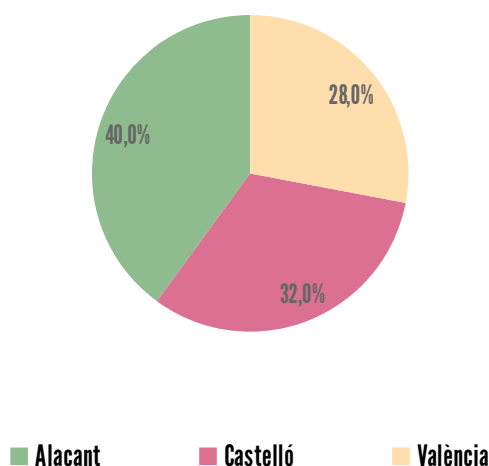
Font: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de dades de Qualitur.



3. SISTEMA INTEGRAL DE QUALITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS, SICTED

PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERIDES AL SICTED. ANY 2017

Font: 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 el seu itinerari en la destinació seleccionada.

L'Agència Valenciana del Turisme 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 en l'àmbit nacional en el qual participen més de 202 destinacions i al voltant de 5.500 serveis turístics.

La Comunitat Valenciana va comptabilitzar, en l'exercici 2017, **24 destinacions SICTED**, que van representar l'11,8% del total de destinacions adherides a escala nacional. Concretament són:

- En la **província d'Alacant**: Alcoi, Alacant, Benidorm, Dénia, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, 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 2017 es va tancar l'exercici amb 813 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 20% respecte a l'exercici anterior.

En la província d'Alacant, les destinacions més consolidades són Alacant ciutat (68 serveis turístics distingits), Orihuela (60), Dénia (53), i Elx (49), aglutinant més del 48,9% dels serveis turístics distingits a la Comunitat Valenciana.

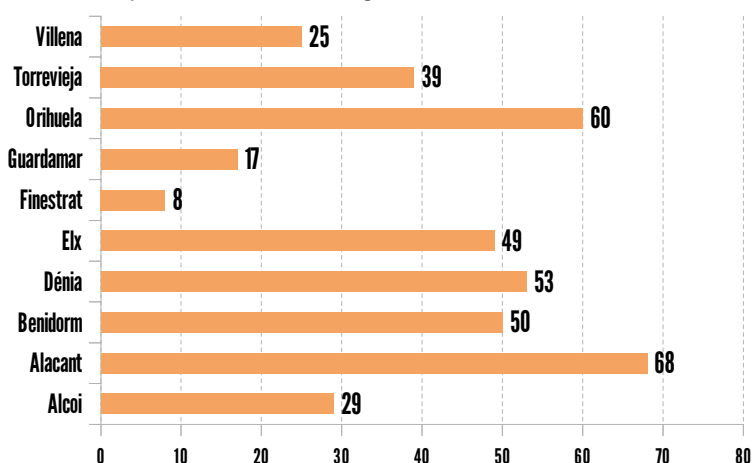
En la província de Castelló destaca especialment Orpesa amb 42 distingits. Vilafamés-Les Useres i Morella- Els Ports destaquen com a destinacions mancomunades, participant amb diverses localitats en la destinació.

Finalment, assenyalar que Gandia és capdavanter a la Comunitat Valenciana en nombre de distingits que ascendeix a 89 i arriba a superar a la ciutat de València.

Per sectors, dels 32 oficis que poden participar, destaquen els hotels (156 distingits), restaurants (121), comerços (83) i bars i cafeteries (64), mantenint-se la tendència en l'àmbit nacional.

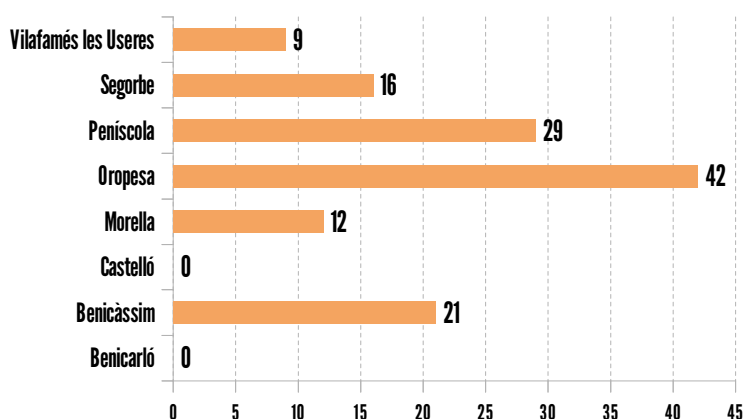
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA D'ALACANT. ANY 2017

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



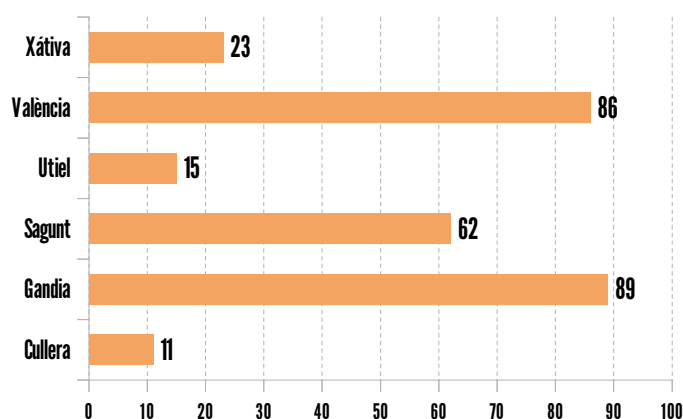
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA DE CASTELLÓ. ANY 2017

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



NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS SICTED DE LA PROVÍNCIA DE VALÈNCIA. ANY 2017

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

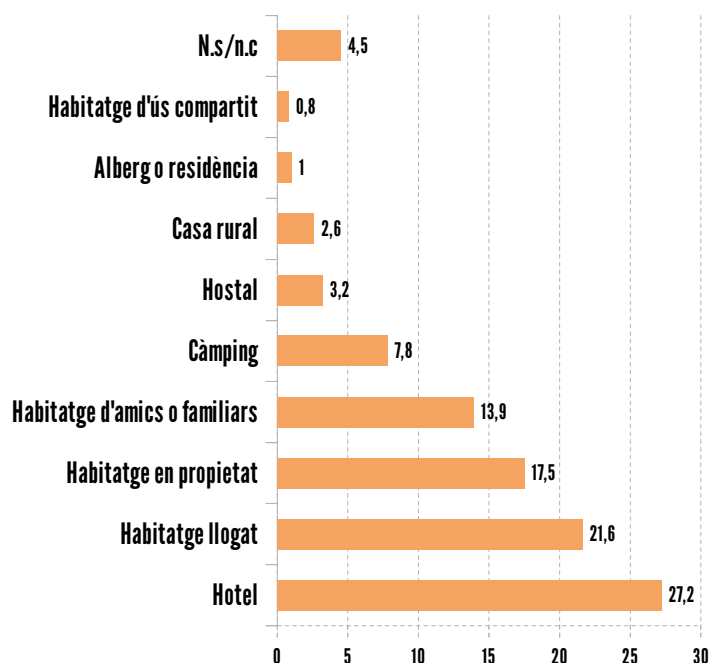




4. RESUM ENQUESTA TOURIST INFO

ALLOTJAMENT UTILITZAT DURANT LA ESTADA (EN %). ANY 2017

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 2017 han participat 115 oficines i el nombre de qüestionaris ha sigut de 7.561, dels quals el 61,7% correspon a residents a Espanya, el 34,8% a residents europeus, l'1,7% americans i el 0,6% a la resta de països.

La **demanda espanyola** procedeix majoritàriament de la pròpia Comunitat Valenciana (28,9%), Comunitat de Madrid (22,9%) i Catalunya (9%).

Dels **residents en l'estranger** el grup més nombrós procedeix de països europeus (94%), dels quals en primer lloc figuren els residents a França (41%) seguits de Regne Unit (19%), Bèlgica (9%) o Alemanya (7%).

El principal **canal d'informació** sobre la destinació visitada ha sigut amics i familiars (44,8%) seguit d'Internet (41,1%) para tots els enquestats, a excepció dels europeus, que s'informen en primer lloc a través d'Internet (47%) o els americans (49,6%).

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

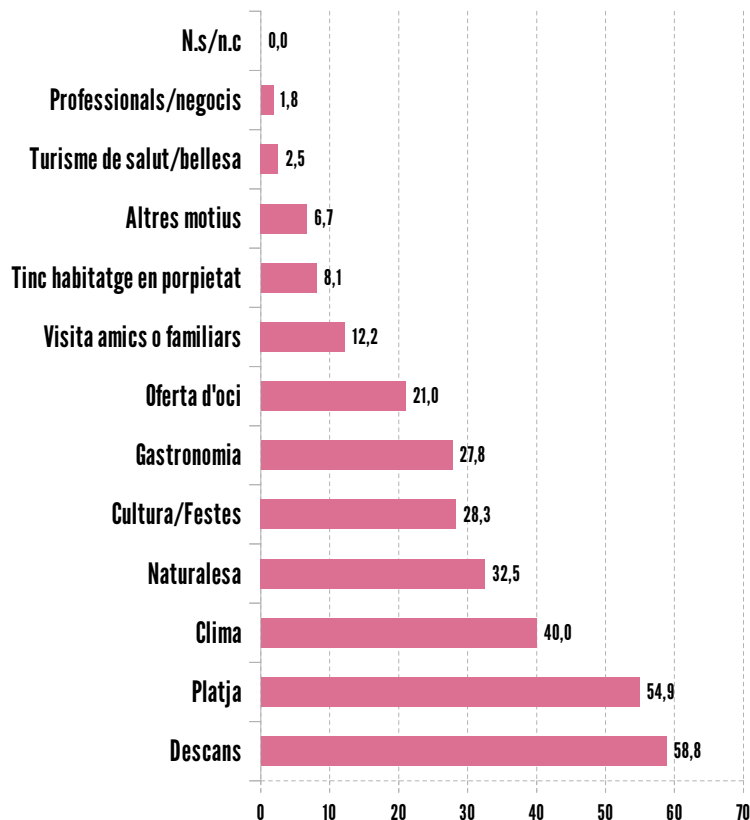
En relació a les activitats previstes pels enquestats durant la seua estada tant espanyols com a europeus tenen la prioritat de la platja (61,7% i 78,3% respectivament) seguida de les visites culturals (59,1% i 53,2% respectivament), sent aquesta última activitat la primera prevista pels americans (68,8%). Destaquen també **activitats** com les visites a espais naturals (42,4%) i les degustacions gastronòmiques (31,9%).

El 45,5% de la mostra va manifestar conèixer l'agenda d'activitats festives i culturals del municipi visitat.

Els enquestats realitzen el viatge principalment amb la família (46%), en parella (30,4%) i en menor mesura amb amics (15,2%).

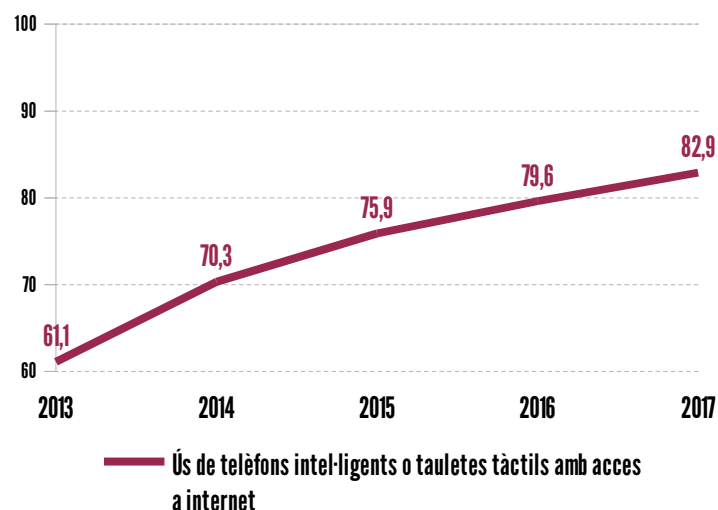
PRINCIPALS MOTIUS DE VISITA DELS ENQUESTATS (EN %). ANY 2017

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



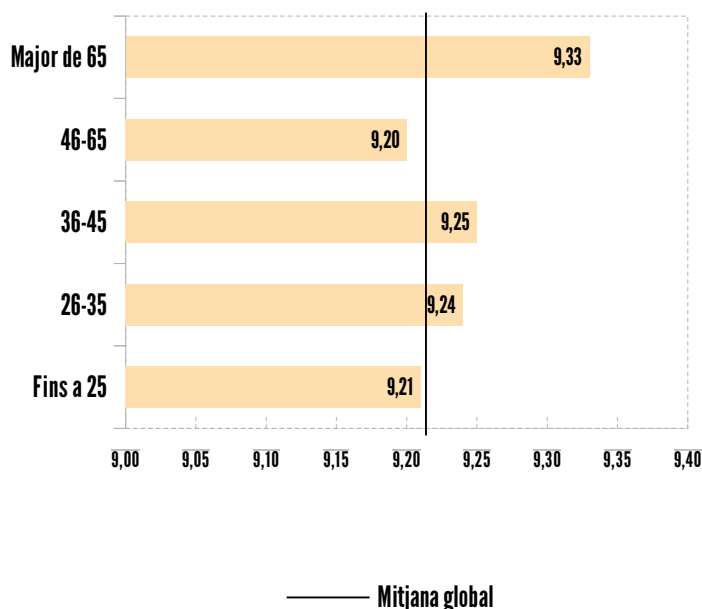
ÚS DE TELÈFONS INTEL·LIGENTS O TAULETES TÀCTILS AMB ACCÉS A INTERNET DURANT LA SEUA VISITA (EN %). EVOLUCIÓ 2013-2017

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



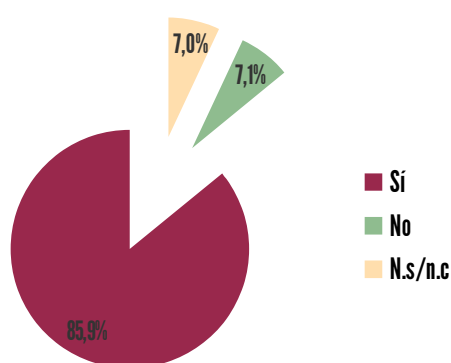
SATISFACCIÓ DE EXPECTATIVES, SEGONS EDAT DELS ENQUESTATS. ANY 2017

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



INTENCIÓ DE TORNAR AL MUNICIPI. ANY 2017

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](#).



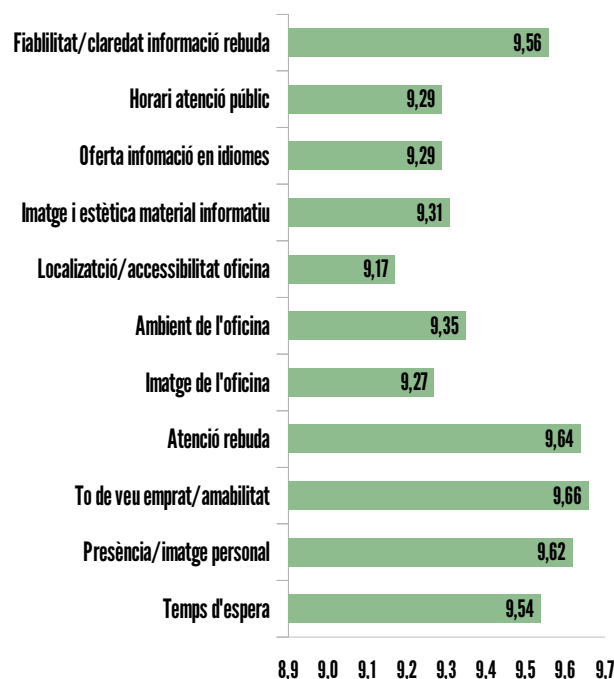
El 33,2% dels enquestats van assenyalar que era la seua **primera visita a la Comunitat Valenciana**, mentre que un 64,5% del total va indicar haver estat en més d'una ocasió.

L'**índex de fidelitat** a la destinació dels residents a Espanya aconseguix un 75,5%, per als europeus és d'un 49,3% i els residents a Amèrica un 32,8%.

El 85,9% del total d'enquestats va assenyalar la seua **intenció de tornar a visitar el municipi**, aconseguint un 88,8% els enquestats residents a Espanya, seguits dels europeus un 84,3% i els americans un 79,2%.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT TOURIST INFO. ANY 2017

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



LLISTAT D'OFICINES DE LA XARXA TOURIST INFO PER PROVÍNCIA I ZONA TURÍSTICA. ANY 2017

Font: Winsitur. Agència Valenciana del Turisme.

ZONES I PROVÍNCIES	Xarxa Tourist Info	Altres oficines de Turisme
PROVÍNCIA ALACANT	91	4
Benidorm	4	0
Alacant. Litoral	50	1
Alacant. Interior	37	3
PROVÍNCIA CASTELLÓ	62	2
Castelló. Litoral	33	0
Castelló. Interior	29	2
PROVÍNCIA VALÈNCIA	74	1
València. Ciutat	7	0
València. Litoral	23	0
València. Interior	44	1
COMUNITAT VALENCIANA	227	7
Total litoral*	110	1
Total interior	110	6
FORA COMUNITAT VALENCIANA	1	0
Brussel·les	1	0
TOTAL OFICINES INFORMACIÓ	228	7
Font: Agència Valenciana del Turisme. Winsitur (*) No inclou la ciutat de València		

FONTS

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

Agència Valenciana del Turisme: Base de dades Qualitur

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

Institut per a la Qualitat Turística Espanyola, ICTE

Agència Valenciana del Turisme:

Informe de Resultats de l'Enquesta Tourist info XX edició (estiu 2017) Comunitat Valenciana

MÉS INFORMACIÓ

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Twitter: twitter.com/TuriStatCV

Email: estadistiques_turisme@gva.es