

EXCEL.LENCIA. ACTIVITAT TURÍSTICA A LA COMUNITAT VALENCIANA



ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2018

1	Introducció.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED.....	11
4	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 condicionament i millora de l'equipament i infraestructures dels serveis i recursos de la Comunitat Valenciana per a ús i gaudi de tots s'instrumentalitzen 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 plans 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 Turisme Comunitat Valenciana que fomenta la col·laboració interadministrativa a tres nivells (nacional, autonòmic i local) així com la publicoprivada 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 Calidad 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 UNE 170001/170002.

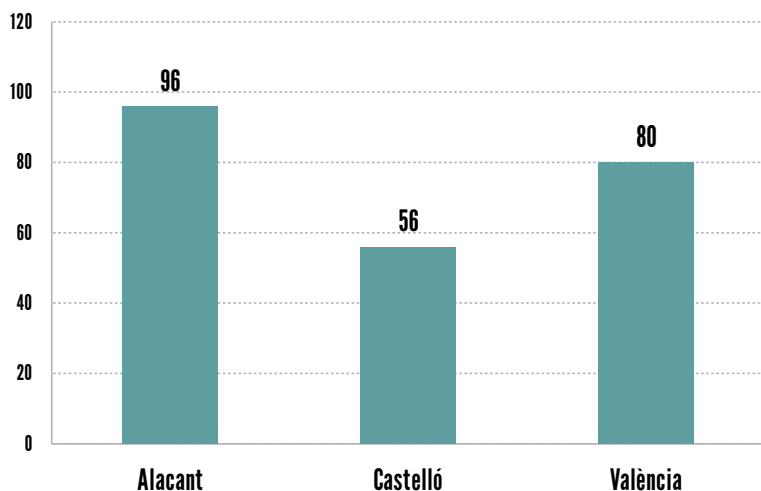
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

Font: Turisme Comunitat Valenciana

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

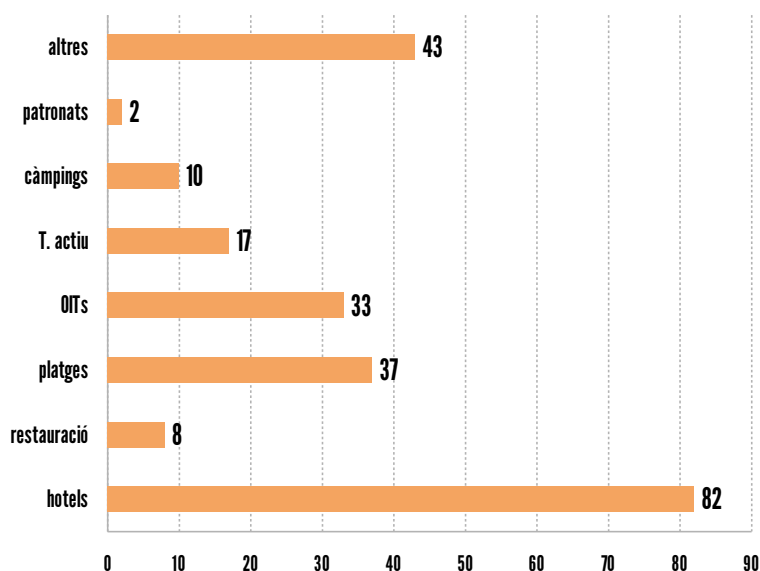
DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2018

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



DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2018

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



Qualitur Club va tancar l'exercici 2018 amb un total de 232 membres, és a dir, serveis turístics certificats en la Comunitat Valenciana.

Atesa la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostentava (96), representant el 41,4% del total de la Comunitat Valenciana. La província de València va representar el 34,5% amb 80 serveis turístics i Castelló, per part seua, amb 56, representant el 24,1% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribució sectorial mostra que el sector hotelier és el més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en excel·lència, amb un total de 82 serveis turístics certificats (35,3%) seguit de les platges amb 37 municipis que certifiquen aquest tipus de recurs i que representa el 15,9% del total). Li segueix el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 33 oficines certificades que representen el 14,2%.

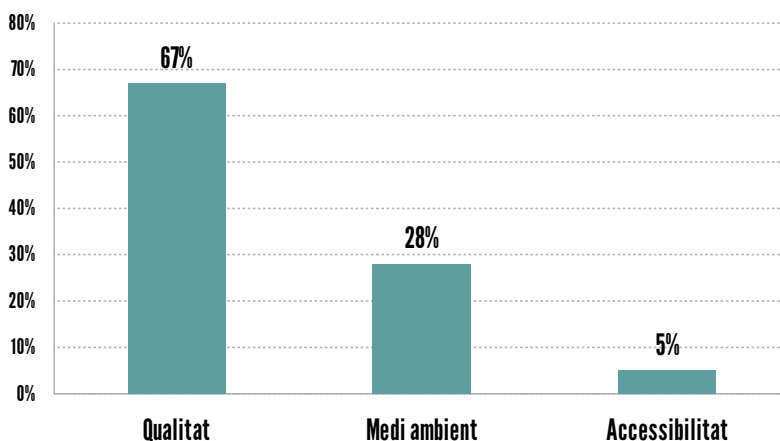
Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 232 membres, el nombre de certificats és molt major, ascendint en l'exercici 2018 a 366; de fet, una de cada dues empreses o entitats turístiques certificades de la Comunitat Valenciana disposa de dues o més certificats. És el cas de les platges 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 366 certificats existents, el 67% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 245 certificats), el 28% representen certificacions al medi ambient (102 certificats) i un 5% en accessibilitat (19 certificats).



DISTRIBUCIO DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2018

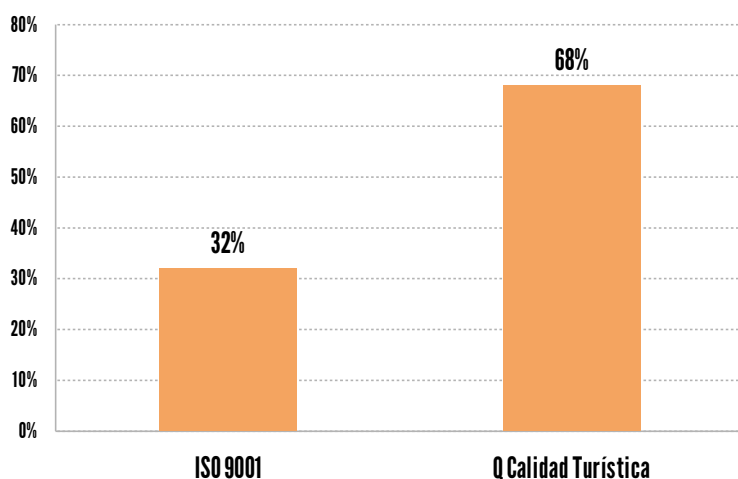
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2018

Font: Turisme Comunitat Valenciana 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 Calidad Turística. En aquest sentit el sector turístic valencià aposta majoritàriament per la Q Calidad Turística, representant el 68% (167 certificats) enfront del 32% (78 certificats) que opten per l'ISO 9001.

Sent la Q Calidad Turística el certificat més estés, la Comunitat Valenciana va representar el 12% 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 a escala nacional en certificats amb la Q de Calidad Turística en càmpings (29,2%), transport turístic (37,5%) i convention bureaux (28,6%).

En aquest sentit, cal destacar que en 2018, la Comunitat Valenciana va ser pionera en la implantació de la nova norma UNE 30200 per a Museus i Centre d'interpretació, a través d'un conveni de col·laboració amb l'ICTE, fruit del qual els dos primers museus certificats són de la Comunitat.

Per províncies es manté la tendència a certificar contra les normes que certifica l'ICTE sota la Q Calidad Turística. Alacant és la província que més certificats en matèria de qualitat té, representant el 44,5%, seguit de València (29,8%) i de Castelló (25,71%).

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.

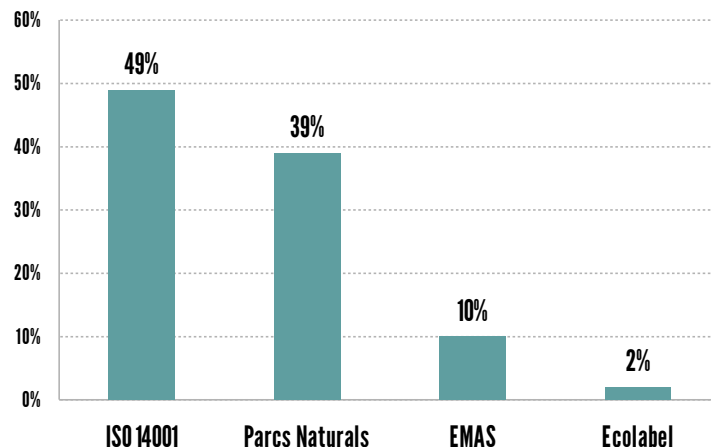
Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 27,9% del total en 2018. La certificació ISO 14001 és l'opció preferida, representant el 49% dels certificats ambientals, seguit de la marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (39%), Reglament EMAS (10%) i Ecolabel (2%).

Per províncies, es manté el comportament general; València lidera el nombre d'empreses certificades (42%), seguit d'Alacant (36%) i Castelló (22%).

En el cas de les certificacions ambientals i atesos els diversos subsectors turístics, les platges són el recurs que més aposta per aquesta matèria, representant el 30,39% del total d'entitats/empreses certificades en la Comunitat Valenciana.

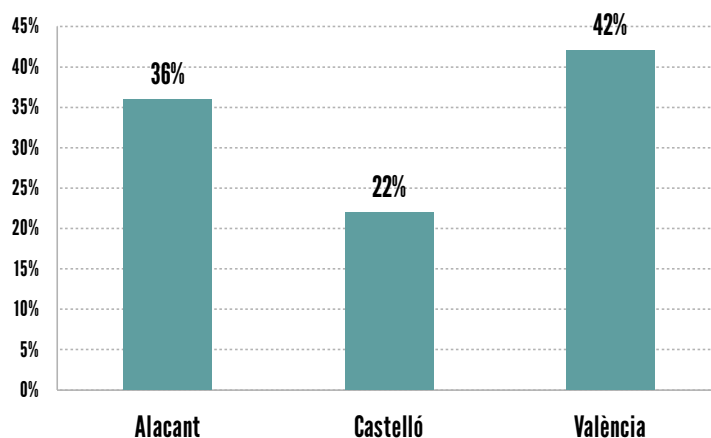
DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2018

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER PROVÍNCIES. ANY 2018

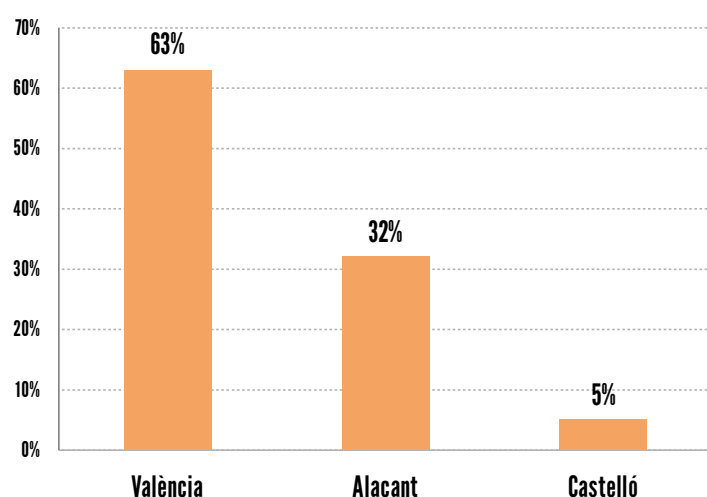
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESSIBILITAT. ANY 2018

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



Accessibilitat

La modalitat d'accessibilitat, sota la norma UNE 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 5% del total i es manté en xifres respecte a l'exercici 2017. En aquest cas la província de València va mantenir el lideratge (63%), seguida d'Alacant (32%) i Castelló (5%).

Per sectors, són les platges els qui ocupen el primer lloc del rànding de serveis amb el 47,4% dels certificats d'accessibilitat, seguides d'hotels i oficines d'informació turística, representant el 26,3% cadascun.

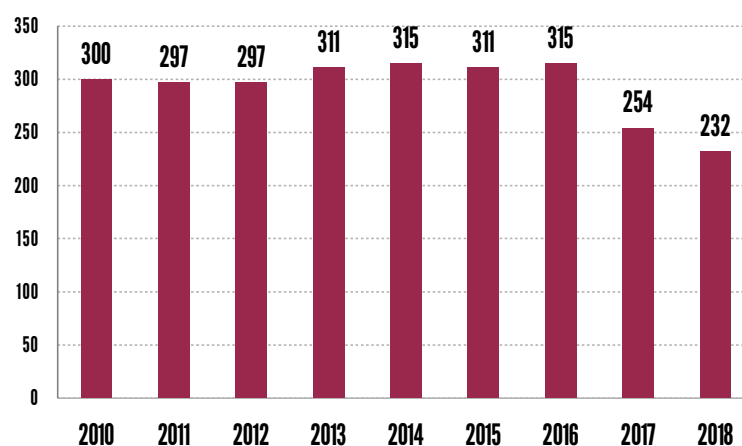


L'evolució de Qualitur Club en els últims cinc anys mostra variacions interanuals molt residuals, no obstant això des de l'any 2017 s'aprecia un decreixement d'un 8,6%.

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 disminució l'any 2015 que es prolonga fins a l'exercici 2018.

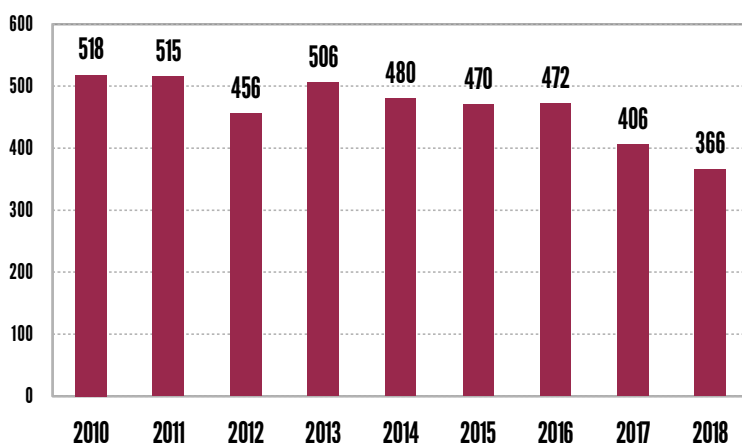
EVOLUCIÓ DELS SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

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. 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.

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.

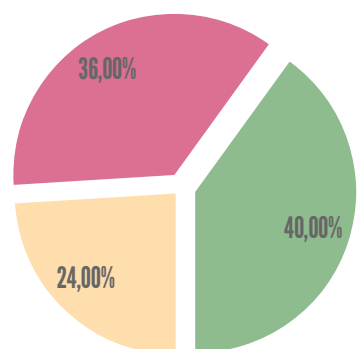
Es tracta d'un projecte molt consolidat a escala nacional en el qual participen més de 191 destinacions i al voltant de 5.500 serveis turístics.

La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2018 amb 28 destinacions SICTED, que van representar el 13,08% del total de destinacions adherides en l'àmbit nacional. Concretament són:

- A la província d'Alacant: Alcoi, Alacant, Altea, Benidorm, Dénia, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja i Villena.
- A la província de Castelló: Alcalà de Xivert-Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Morella, Orpesa, Peníscola, Segorbe Vilafamés-Les Useres i Vinaròs.
- A la província de València: Cullera, Gandia, Oliva, Sagunt, Utiel, Xàtiva i València.

PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERIDES AL SICTED. ANY 2018

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



■ Alacant ■ Castelló ■ València

En el 2018 es va tancar l'exercici amb 947 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 16,4% respecte a l'exercici anterior.

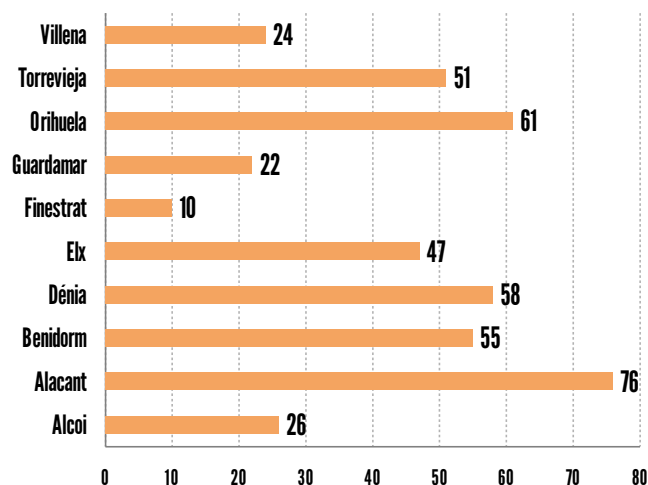
A la província d'Alacant, les destinacions més consolidades són Alacant ciutat (76 serveis turístics distingits), Orihuela (60), Dénia (58), aglutinant més del 45,4% dels serveis turístics distingits en la Comunitat Valenciana.

A la província de Castelló destaca especialment Orpesa amb 48 distingits, seguit de Peníscola amb 30 i en tercer lloc Morella-Els Ports amb 24. En conjunt la província de Castelló compta amb 17,21% dels serveis distingits en la Comunitat Valenciana.

Finalment, a la província de València destaca la capital amb 121 serveis turístics distingits, el municipi amb major nombre de distingits de tota la Comunitat, que aglutina el 12,7% del total. Li segueix Gandia amb 111 i Sagunt amb 69. La província ostenta el 37,38% del total de distingits en la Comunitat.

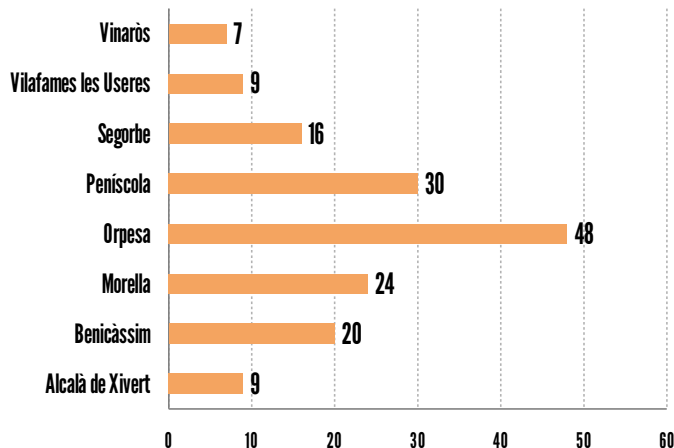
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA D'ALACANT. ANY 2018

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



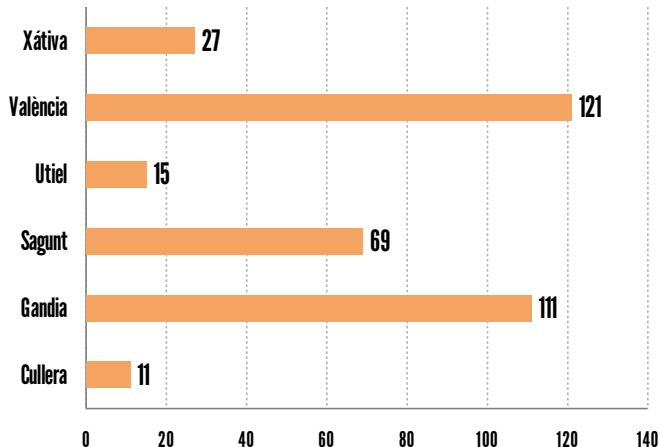
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA DE CASTELLÓ. ANY 2018

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 2018

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

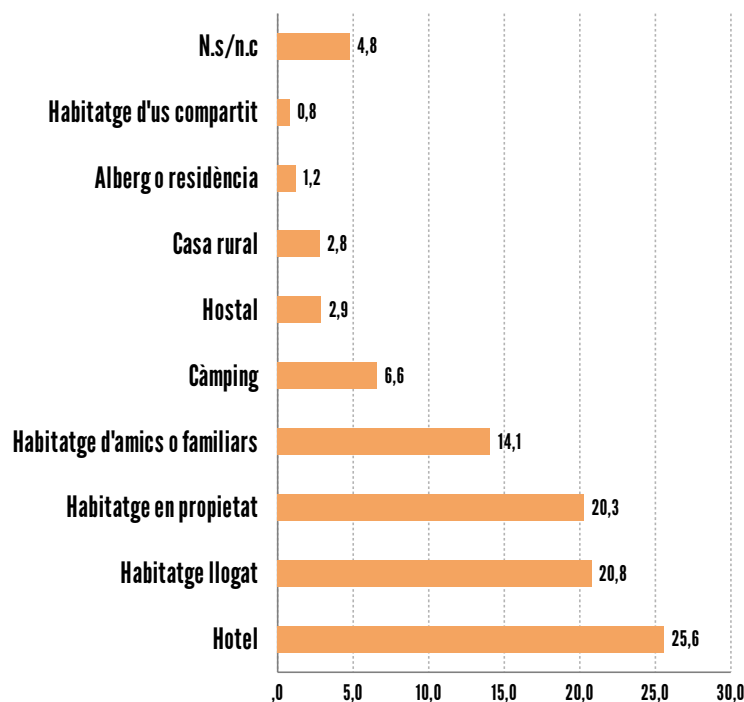




4. RESUM ENQUESTA TOURIST INFO

ALLOTJAMENT UTILITZAT DURANT L'ESTADA (EN %). ANY 2018 (període estival)

Font: Turisme. Comunitat Valenciana a partir de l'exploració de qüestionaris



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 2018 han participat 121 oficines i el nombre de qüestionaris ha sigut de 7.261, dels quals el 63,5% correspon a residents a Espanya, el 33,3% a residents europeus, l'1,5% americans, el 0,5% a la resta de països i 1,2% no contesta.

La **demanda espanyola** procedeix majoritàriament de la mateixa Comunitat Valenciana (30,8%), Comunitat de Madrid (22,3%) i Catalunya (8,1%).

Dels **residents a l'estranger** el grup més nombrós procedeix de països europeus (94,5%), dels quals en primer lloc figuren els residents a França (37,7%) seguits de Regne Unit (20,8%), Bèlgica (9,9%) o Alemanya (7%).

El principal canal d'informació sobre la destinació visitada ha sigut amics i familiars (46,2%) seguit d'Internet (43,9%) per a tots els enquestats, a excepció dels europeus, que s'informen en primer lloc a través d'Internet (48,4%) o els americans (55,1%).

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, gastronomia, cultura/festes i oferta d'oci.

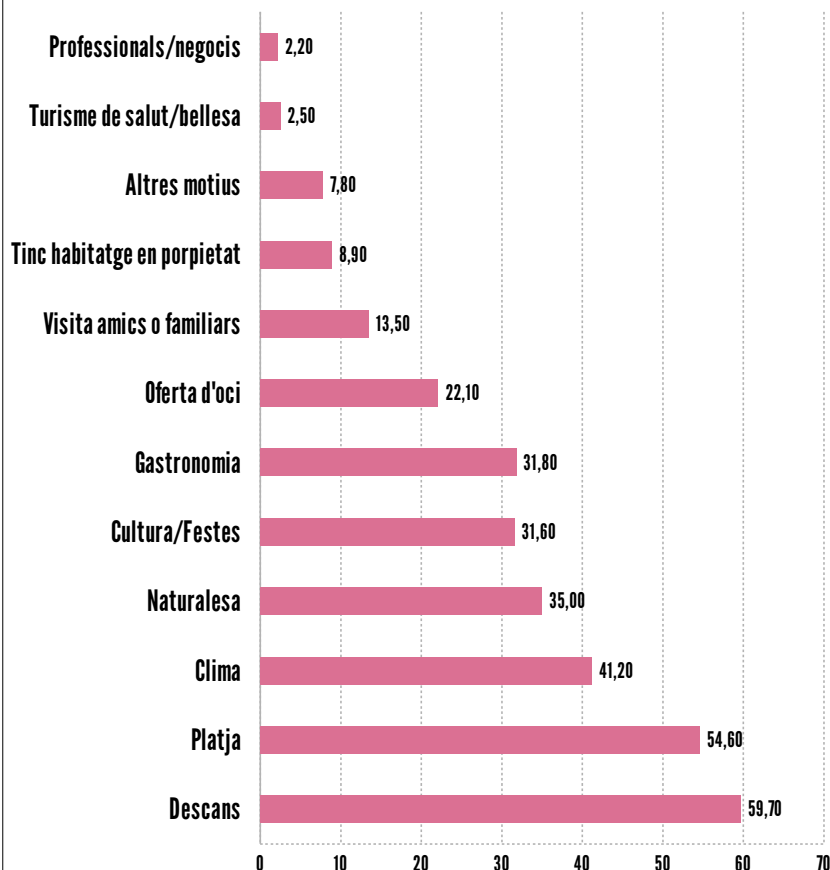
En relació a les **activitats** previstes pels enquestats durant la seua estada, tant espanyols com europeus, tenen la prioritat de la platja (60,1% i 76,6% respectivament) seguida de les visites culturals (64,1% i 54,4% respectivament). Destaquen també activitats com les visites a espais naturals (43,2%) i les degustacions gastronòmiques (33,8%).

El 45,1% de la mostra va manifestar conèixer l'agenda d'activitats festives i culturals del municipi visitat; són els espanyols en major mesura coneixedors, en un 49%.

Els enquestats realitzen el viatge principalment amb la família (45,1%), en parella (31,1%) i en menor mesura amb amics (15,5%).

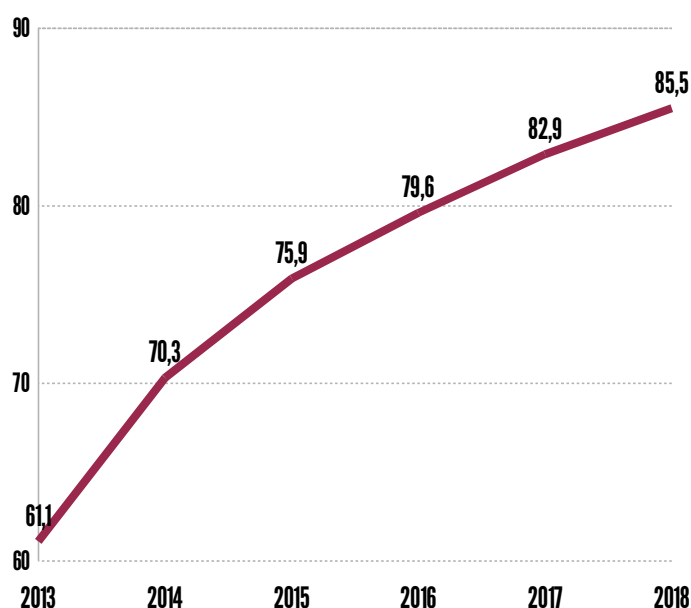
PRINCIPALS MOTIUS DE VISITA DELS ENQUESTATS (EN %). ANY 2018 (període estival)

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



US DE TELÈFONS MÒBILS O TAULETES TÀCTILS AMB ACCESS A INTERNET DURANT LA SEUA VISITA (EN %). EVOLUCIÓ 2013-2018

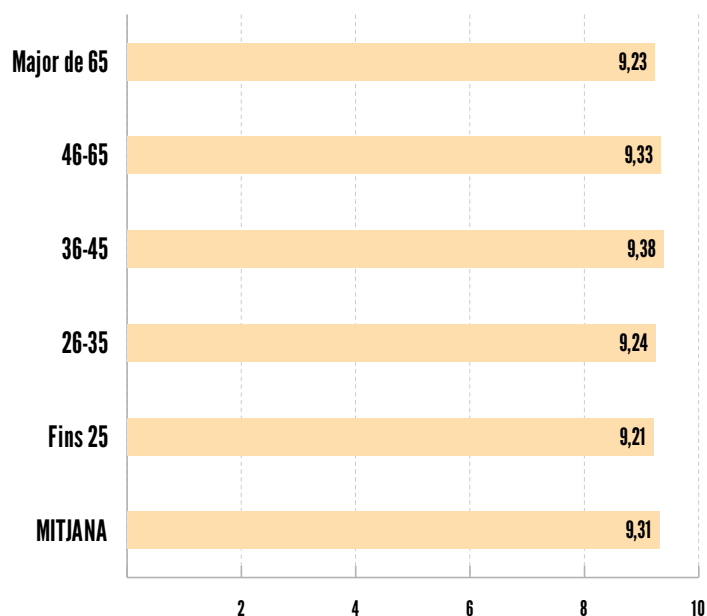
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de l'explotació de qüestionaris.



SATISFACCIÓ D'EXPECTATIVES DEL MUNICIPI, SEGONS EDAT DELS ENQUESTATS. ANY 2018 (període estival)

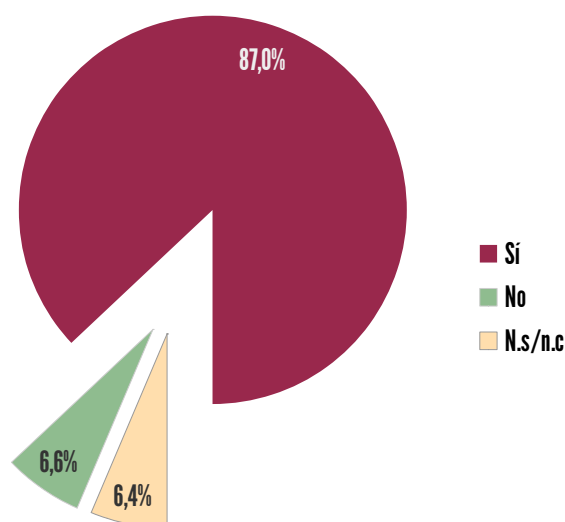
Puntuació de 0 (mínim) a 10 (màxim)

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de l'exploració de qüestionaris



INTENCIÓ DE TORNAR AL MUNICIPI. ANY 2018 (període estival)

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de l'exploració 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 28,9% dels enquestats van assenyalar que era la seua **primera visita a la Comunitat Valenciana**, mentre que un 68,9% del total va indicar haver estat en més d'una ocasió.

L'**índex de fidelitat** a la destinació dels residents a Espanya aconseguix un 79,8%, per als europeus és d'un 52,8% i els residents a Amèrica un 34,6%.

El 87% del total d'enquestats va assenyalar la seua **intenció de tornar a visitar el municipi**, aconseguint un 89,9% els enquestats residents a Espanya, seguits dels europeus un 85,3% i els americans un 78,5%.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT TOURIST INFO. ANY 2018 (període estival)

Puntuació de 0 (mínim) a 10 (màxim)

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de l'exploració de qüestionaris

Temps d'espera	9,57
Presència/imatge personal	9,64
To de veu emprat/amabilitat	9,67
Atenció rebuda	9,65
Imatge de l'oficina	9,38
Ambient de l'oficina	9,44
Localització/accessibilitat oficina	9,30
Imatge i estètica material informatiu	9,39
Oferta informació en idiomes	9,37
Horari d'atenció al públic	9,39
Fiabilitat/claretat informació rebuda	9,61
MITJANA GLOBAL	9,49

LLISTAT D'OFICINES DE LA XARXA TOURIST INFO PARTICIPANTS ENQUESTA TURÍSTICA. ANY 2018 (període estival)

Font: Winsitur. Turisme Comunitat Valenciana.

TOURIST INFO CULLERA - PLAYA	TOURIST INFO BENISSA
TOURIST INFO ALICANTE	TOURIST INFO GUARDAMAR
TOURIST INFO TORREBLANCA	TOURIST INFO ALICANTE - AYUNTAMIENTO
TOURIST INFO VINARÓS	TOURIST INFO AIELO DE MALFERIT
TOURIST INFO EL CASTELL DE GUA D'ALEST	TOURIST INFO REQUENA
TOURIST INFO BALCO DEL ALGAR	TOURIST INFO ONDA - CASTILLO
TOURIST INFO ALZIRA	TOURIST INFO CALPE CENTRO
TOURIST INFO ANNA	TOURIST INFO SANTA POLA - CENTRO
TOURIST INFO LA VALL D'UDÓ	TOURIST INFO SANTA POLA
TOURIST INFO OROPESA DEL MAR	TOURIST INFO OLIVA
TOURIST INFO SEGORBE	TOURIST INFO VALL DE POP
TOURIST INFO PENÍSCOLA	TOURIST INFO DÉNIA - PLAZA EL CONSELL
TOURIST INFO COFRENTES	TOURIST INFO VILAFAMÉS
TOURIST INFO CASTELLÓN	TOURIST INFO ONIL
TOURIST INFO XÀBIA - PORT	TOURIST INFO NOVELDA
TOURIST INFO PENÍSCOLA - PENÍSMAR	TOURIST INFO CALLOSA D'EN SARRIÀ
TOURIST INFO ONDA	TOURIST INFO BENICARLÓ
TOURIST INFO GRAO DE CASTELLÓN	TOURIST INFO PUÇOL
TOURIST INFO ALTO TURIA	TOURIST INFO BENIDORM - RINCÓN LOIX
TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 1)	TOURIST INFO ALBADA
TOURIST INFO QUESA	TOURIST INFO ORIHUELA - PLAYA
TOURIST INFO LA VILA JOIOSA	Tourist Info Orihuela Renfe
TOURIST INFO BOCA RENT	TOURIST INFO CHESTE
TOURIST INFO ELX	TOURIST INFO XIXONA
TOURIST INFO ALICANTE - RENFE	TOURIST INFO CAMP DE TÚRIA
TOURIST INFO EL PUIG	TOURIST INFO FINESTRAT - LA CALA
TOURIST INFO ALTEA	TOURIST INFO MUTXAMEL
TOURIST INFO BENICÀSSIM - TORRE SAN VICENTE	TOURIST INFO REGO I LES VALLS
TOURIST INFO BENIDORM - CENTRO	TOURIST INFO ELDA
TOURIST INFO EL CAMPELLO	TOURIST INFO RIBA-ROJA DE TÚRIA
TOURIST INFO XÀBIA - ARENAL	TOURIST INFO ALMORADÍ
TOURIST INFO CINCTORRES	TOURIST INFO BORRIOL
TOURIST INFO OROPESA DEL MAR - AMPLARIES	TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA - TORRE DE LA HORADADA
TOURIST INFO ELX - ELS ARENALS DEL SOL	TOURIST INFO CASTILLO DE VILLBNA
TOURIST INFO ONTINYENT	TOURIST INFO ASPE
TOURIST INFO MANISES	TOURIST INFO VILLENA
TOURIST INFO EL CAMPELLO - PLAYA MUCHAVISTA	TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA
TOURIST INFO BENICÀSSIM - HELIÓPOLIS	TOURIST INFO MORELLA
TOURIST INFO LA MARINA D'ELX	TOURIST INFO VALENCIA - MARINA REAL JUAN CARLOS I
TOURIST INFO ALCOY	TOURIST INFO PETREI
TOURIST INFO BENICÀSSIM	TOURIST INFO XERACO
TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA	TOURIST INFO BURRIANA - L'ARENAL
TOURIST INFO ORIHUELA - CENTRO	TOURIST INFO COCENTAINA
TOURIST INFO DÉNIA	TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA PLAYA MIL PALMERAS
TOURIST INFO PENÍSCOLA - PORT	TOURIST INFO MONTANEJOS
TOURIST INFO TAVERNES DE LA VALLDIGNA	TOURIST INFO MONFORTE DEL CID
TOURIST INFO AEROPUERTO DE ALICANTE - EL CHE	TOURIST INFO ARES DEL MAESTRAT
TOURIST INFO ALCOSSEBRE	TOURIST INFO DOLORES
TOURIST INFO ALICANTE - PLAYA SAN JUAN	TOURIST INFO ALGEMESÍ
TOURIST INFO SAN FULGENCIO	TOURIST INFO VINARÓS - ZONA SUD
TOURIST INFO CASTALLA	TOURIST INFO ELS POBLETES
TOURIST INFO GATA	TOURIST INFO MONCOFA
TOURIST INFO GANDIA	TOURIST INFO CATÍ
TOURIST INFO SAGUNTO - PLAYA	TOURIST INFO ALBOCÀSSER
TOURIST INFO BENISSA - PLAYA	
TOURIST INFO BUÑOL	
TOURIST INFO RILES	
TOURIST INFO EL POBLE NOU DE BENITA TXELL	
TOURIST INFO XÀTIVA	
TOURIST INFO IBI	
TOURIST INFO TORREVEJA	
TOURIST INFO CALPE - PENÓN	
TOURIST INFO TEULADA - MORAIRA	
TOURIST INFO XÀBIA - CENTRE	
TOURIST INFO SAGUNTO	
TOURIST INFO AYORA	
TOURIST INFO LLÍRIA	

FONTS

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

Turisme Comunitat Valenciana: Base de dades *Qualitur*

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

Institut per a la Qualitat Turística Espanyola, ICTE

Turisme Comunitat Valenciana: *Informe de Resultats de l'Enquesta Tourist Info XXI edició (estiu 2018) Comunitat Valenciana*

MÉS INFORMACIÓ:

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques_turisme@gva.es