

2020

EXCEL·LÈNCIA en l'ACTIVITAT TURÍSTICA



www.turisme.gva.es



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2020

1	Introducció.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacionss – SICTED.....	11
	Fonts.....	13

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 manera 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 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 UNE 170001/170002.

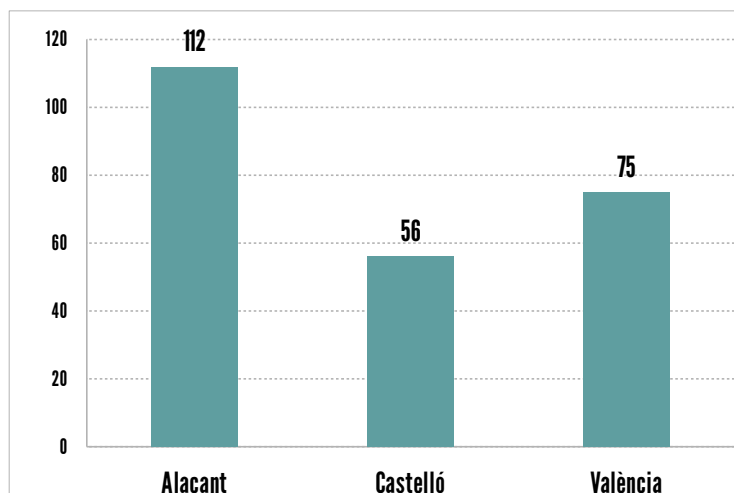
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

Fonte: Turisme Comunitat Valenciana

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

DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2020

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

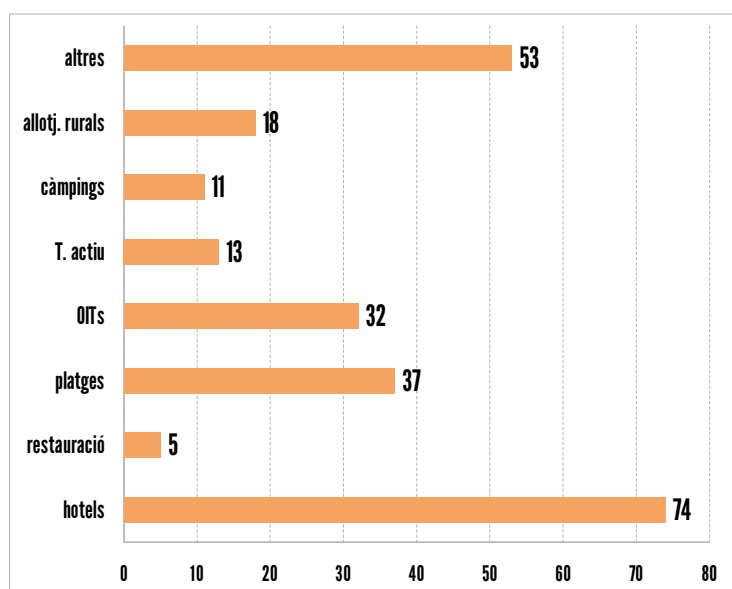


Qualitur Club va tancar l'exercici 2020 amb un total de 243 membres, és a dir, serveis turístics certificats en la Comunitat Valenciana.

Atesa la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostentava (112), representant el 46,1% del total de la Comunitat Valenciana. La província de València va representar el 30,9% amb 75 serveis turístics i Castelló, per part seua, amb 56, representant el 23% del total de la Comunitat Valenciana.

DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2020

Font: Turisme Comunitat Valenciana 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, amb un total de 74 serveis turístics certificats (30,5%) seguit de les platges amb 37 municipis que certifiquen aquest tipus de recurs i que representa el 15,2% del total. Li segueix el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 32 oficines certificades que representen el 13,2%.

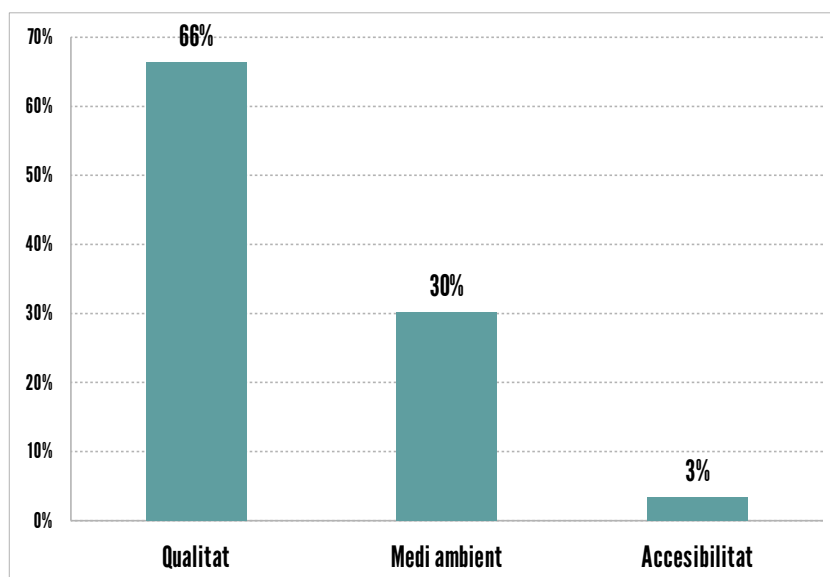
Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 243 membres, el nombre de certificats és molt major, ascendint en l'exercici 2020 a 384; de fet, una de cada dues empreses o entitats turístiques certificades de la Comunitat Valenciana disposa de dos o més certificats. És el cas de les platges 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 384 certificats existents, el 66,4% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 255 certificats), el 30,2% representen certificacions en medi ambient (116 certificats) i un 3,4% en accessibilitat (13 certificats).



DISTRIBUCIO DE CERTIFICATATS PER ÀMBIT. ANY 2020

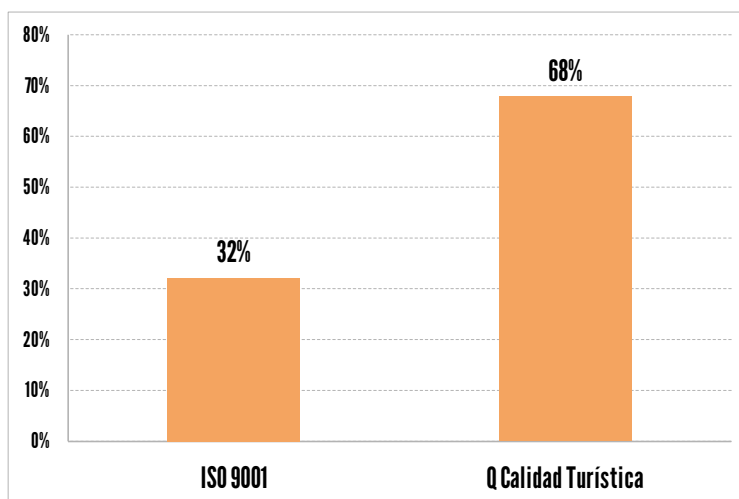
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2020

Fuente: Turisme Comunitat Valenciana a partir de datos 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 67,84% (173 certificats) enfront del 32,16% (82 certificats) que opten per l'ISO 9001.

Sent la Q Qualitat turística el certificat més estés, la Comunitat Valenciana va representar el 14,65% del total de certificats nacionals, mantenint-nos en la tercera posició en el rànquing nacional.

Per subsectors la Comunitat Valenciana va mantenir la primera posició en l'àmbit nacional en certificats amb la Q de Qualitat Turística en càmpings (28%) i convention bureaux (28,57%).

En aquest sentit, cal destacar que en 2020, la Comunitat Valenciana va continuar amb el projecte d'implantació de la norma UNE 302002 per a Museus i Centre d'interpretació, a través del conveni de col·laboració amb l'ICTE, fruit del qual quatre nous museus es van certificar en 2020, situant a la Comunitat Valenciana en primer lloc quant a certificacions d'aquest tipus amb el 66,67%.

Per províncies es manté la tendència a certificar contra les normes que certifica l'ICTE sota la Q Qualitat Turística. Alacant és la província que més certificats en matèria de qualitat té, representant el 47,98%, seguit de València (29,48%) i de Castelló (22,54%).

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.

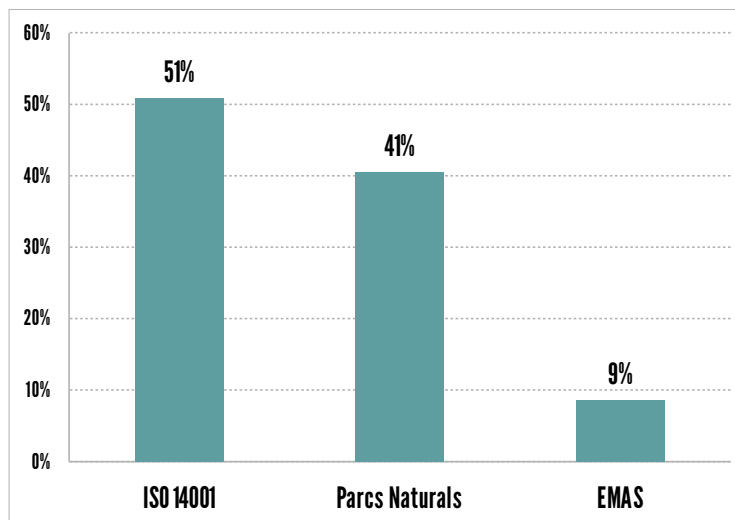
Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 30,2% del total en 2020. La certificació ISO 14001 és l'opció preferida, representant el 50,86% dels certificats ambientals, seguit de la marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (40,52%) i el Reglament EMAS (8,62%).

Per províncies, es manté el comportament general; Alacant lidera el nombre de certificats mediambientals (40,52%), seguit de València (39,66%), i Castelló (19,83%).

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 26,72% del total d'entitats/empreses certificades en la Comunitat Valenciana.

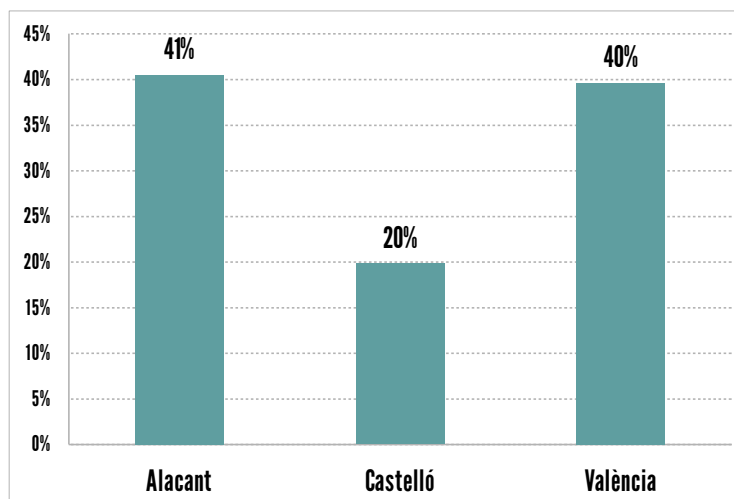
DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2020

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER PROVÍNCIES. ANY 2020

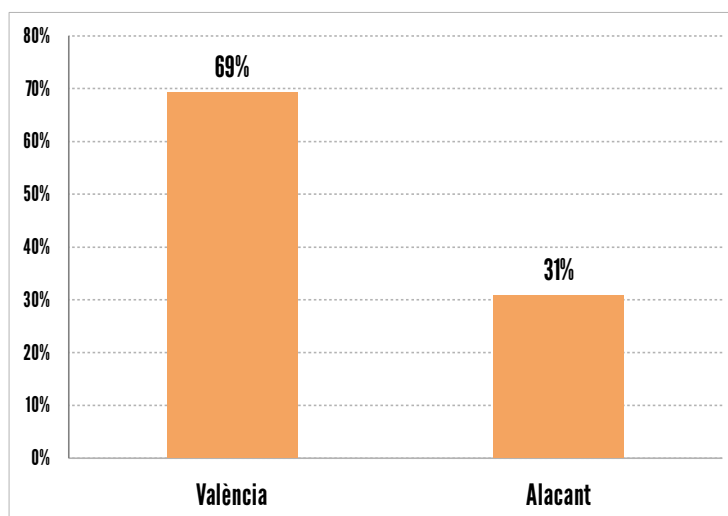
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur





DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS EN ACCESIBILITAT. ANY 2020

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



Accesibilitat

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 3,4% del total i es manté en xifres respecte a l'exercici 2019. En aquest cas la província de València va mantenir el lideratge (69,23%), seguida d'Alacant (30,77%).

Per sectors, són les platges els qui ocupen el primer lloc del rànquing de serveis amb el 69,23% dels certificats d'accessibilitat, seguides d'oficines d'informació turística amb el 30,77%.



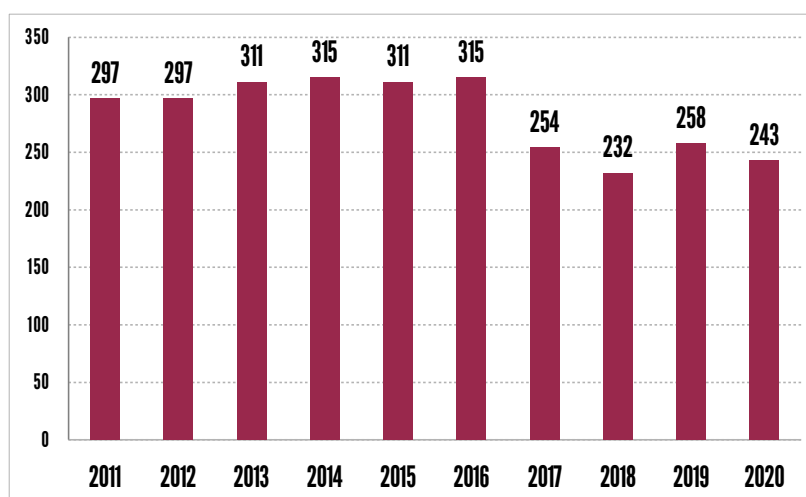
L'evolució de Qualitur Club en els últims cinc anys mostra variacions interanuals molt residuals, no obstant això des de l'any 2017 s'aprecia un decreixement d'un 8,6%. En 2019 la tendència va variar cap a un creixement de l'11,2% situant-se en 258 serveis/establiments distingits. Finalment, en 2020 el nombre de serveis distingits va disminuir fins als 243 el que va significar un decreixement del 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. En 2019 el nombre de certificacions va augmentar fins a les 424. En 2020 el nombre de certificats va caure fins als 384, traduint-se en un decreixement del 9,43%.

Aquest decreixement del nombre de serveis i certificats pot atribuir-se a la paràlisi de tota activitat empresarial i el greu impacte en el sector turístic que va suposar la pandèmia de la COVID-19 en el nostre territori.

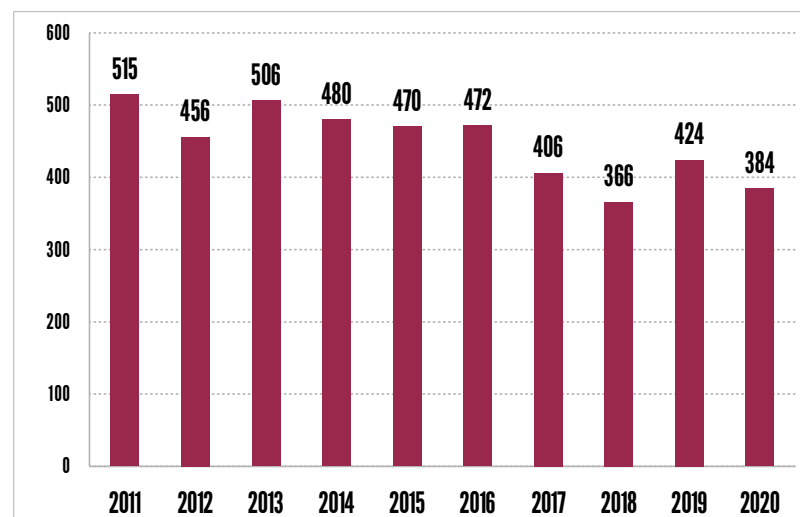
EVOLUCIÓ DELS SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

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



EVOLUCIO 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 seleccionat.

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 200 destinacions i al voltant de 5.800 serveis turístics.

La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2020 amb 26 destinacions SICTED que participaven activament en el projecte que van representar el 12,15% del total de destinacions adherides en l'àmbit nacional. Concretament van ser:

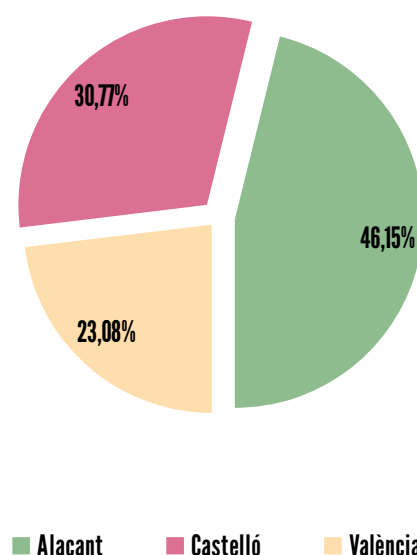
-A la província d'Alacant: Alcoi, Alacant, Benidorm, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torreveja i Villena.

-A la província de Castelló: Alcalà de Xivert-Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Morella, Orpesa, Peníscola, Segorbe i Vinaròs.

-A la província de València: Cullera, Gandia, Oliva, Sagunt, Utiel, Xàtiva i València.

PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERITS AL SICTED. ANY 2020

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



A la fi de 2020 es van unir al projecte les destinacions de La Canal de Navarrés i Calp. Altea, destinació adherida des de 2018 i Torreblanca que va realitzar la seua adhesió a principis de 2021 també han començat a treballar, situant el nombre de destinacions en 30.

En el 2020, es va tancar l'exercici amb 1008 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 15,73% respecte a l'exercici anterior.

A la província d'Alacant, les destinacions més consolidades són Alacant ciutat (80 serveis turístics distingits), Orihuela (62), Dénia (59), aglutinant el 44,64% dels serveis turístics distingits en la Comunitat Valenciana.

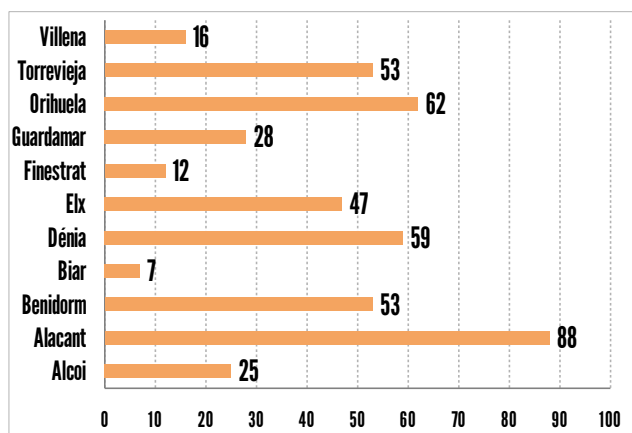
A la província de Castelló destaca especialment Orpesa amb 44 distingits, seguit de Peníscola amb 29 i en tercer lloc Morella-Els Ports amb 24. En conjunt la província de Castelló compta amb 16,37% dels serveis distingits en la Comunitat Valenciana.

Finalment, a la província de València destaca la capital amb 164 serveis turístics distingits, el municipi amb major nombre de distingits de tota la Comunitat, que aglutina el 16,27% del total. Li segueix Gandia amb 111 i Sagunt amb 73. La província ostenta el 38,9% del total de distingits en la Comunitat.

Per sectors, dels 35 oficis que poden participar, destaquen els hotels (203 distingits), restaurants (133), comerços (92) i bars i cafeteries (81), mantenint-se la tendència a escala nacional.

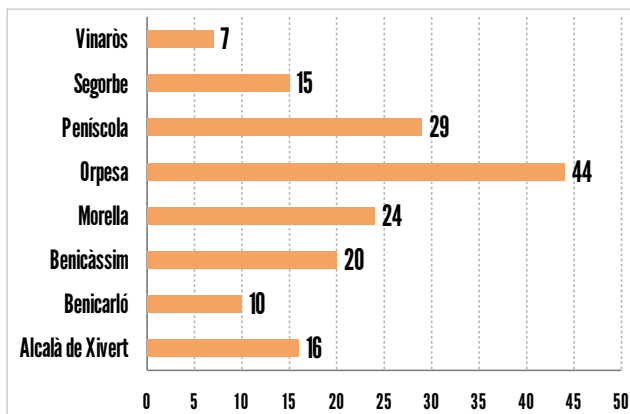
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA D'ALACANT. ANY 2020

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



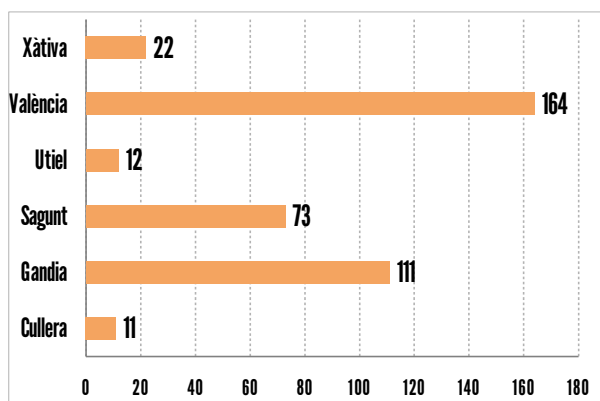
NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA DE CASTELLÓ. ANY 2020

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



NOMBRE DE DISTINTIUS EN LES DESTINACIONS SICTED DE LA PROVÍNCIA DE VALÈNCIA. ANY 2020

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



FONTS

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

Turisme Comunitat Valenciana: Base de dades *Qualitur*

Secretaría de Estado de Turismo: www.calidadendestino.org

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

MÉS INFORMACIÓ:

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques_turisme@gva.es