



9

Excelencia

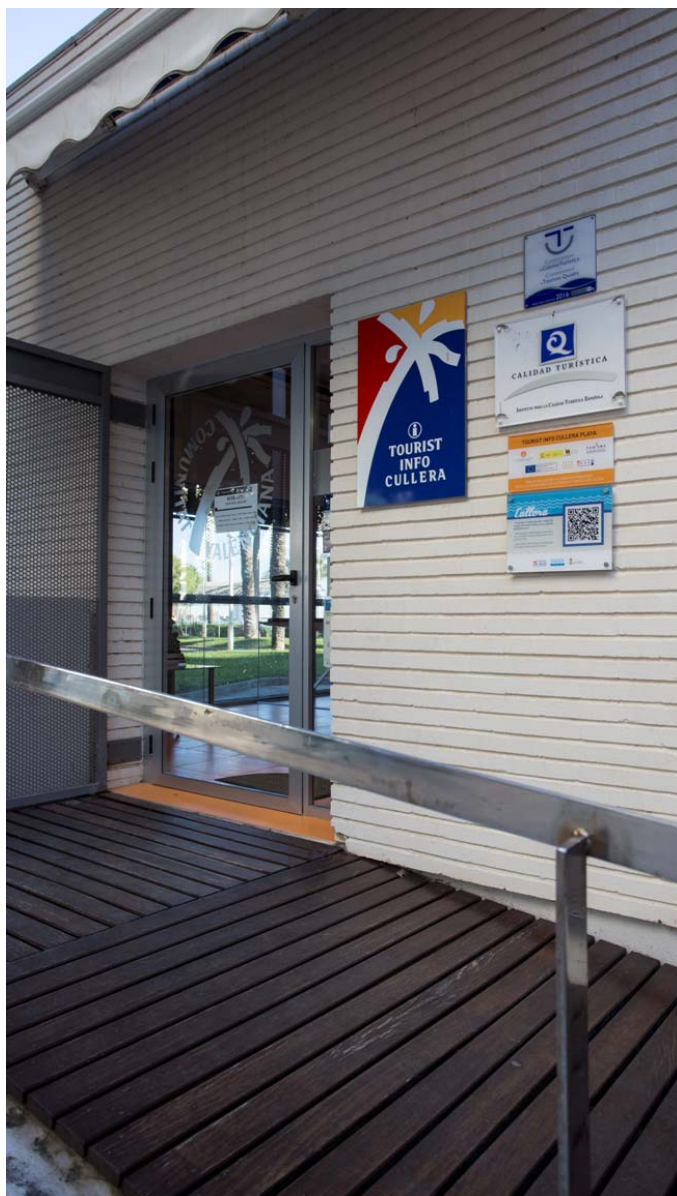
Actividad Turística en la
Comunitat Valenciana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

9. EXCELENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. AÑO 2015

1	Introducción.....	3
	Qualitur Club.....	4
	Gestión de la Calidad.....	7
	Gestión ambiental.....	8
	Accesibilidad.....	9
	Evolución de Qualitur Club.....	10
2	Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos - SICTED.....	11
3	Resumen Encuesta Tourist Info.....	13
	Fuentes.....	16

1. INTRODUCCIÓN



El fomento y la difusión de la cultura de la excelencia, de un comportamiento ambiental respetuoso con el medio, así como el disfrute, por parte de todos y cada uno de los usuarios, de los servicios y recursos turísticos de la Comunitat Valenciana 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

Desde el año 2012 Qualitur trabaja en dos planos de actuación:

- **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.
- **SICTED – Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos:** fomenta la colaboración público-privada, la intersectorialidad y la colaboración entre administraciones con el objetivo último de mejorar las expectativas del turista en todos los servicios que interactúan en el itinerario del turista .



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 la Agència Valenciana del Turisme.

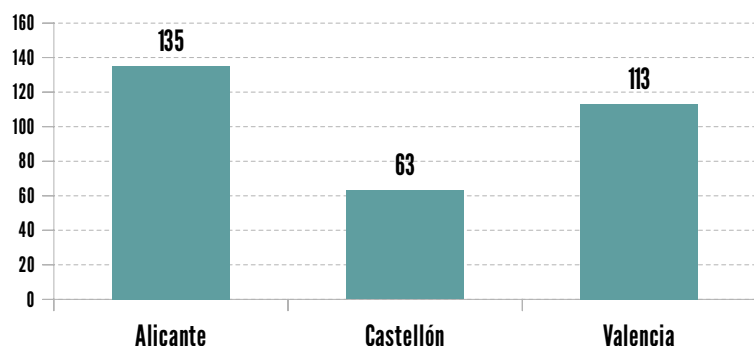
MODELOS DE CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR QUALITUR

Fuente: Agència Valenciana del Turisme

Ámbito	Alcance			
	Internacional	Europeo	Nacional	Autonómico
Calidad	ISO 9001		Q Calidad Turística	
Medio ambiente	ISO 14001	EMAS ECOLABEL		Parcs Naturals de la CV
Accesibilidad			UNE 170001 UNE 170002	

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de datos Qualitur

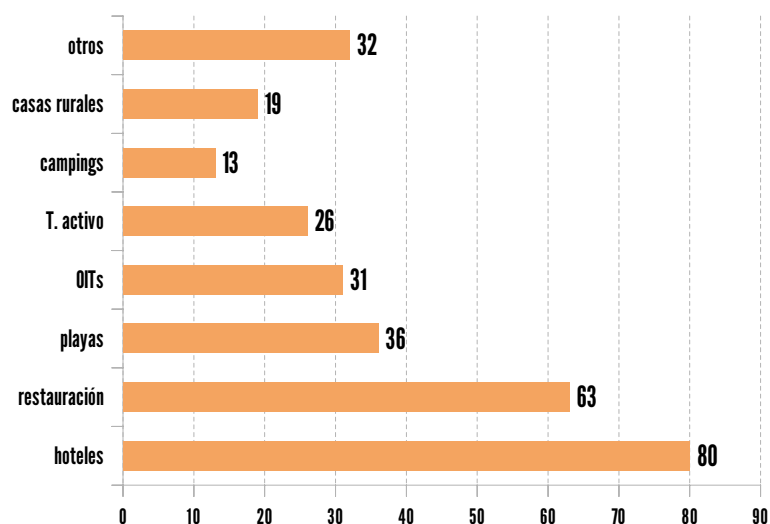


El ejercicio 2015 se ha cerrado con un total de 311 servicios turísticos de la Comunitat Valenciana que aglutinan un total de 470 certificados.

Atendiendo a la **distribución provincial** Alicante es la provincia que mayor número de servicios y recursos certificados ostenta (135), representando el 43,4% del total de la Comunitat Valenciana. Le sigue la provincia de Valencia que representa el 36,33 con 113 certificados. Castellón por su parte, representa el 20,25% del total, con 63.

DISTRIBUCIÓN SUBSECTORIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de datos Qualitur



Atendiendo a la **distribución sectorial**, el sector hotelero es el más sensibilizado con la obtención de certificados en excelencia, teniendo una representación del 25,7%, seguido del de restauración, que representa el 23,79%.

En tercer lugar destacan las playas y las oficinas de información turística que representan el 36% y 31% respectivamente sobre el total; cabe señalar que, en ambos casos, el porcentaje de certificados representa el 60% de su universo.

Analizando los certificados, la tendencia es similar a la de los servicios turísticos certificados (un servicio turístico puede disponer de varios certificados; es el caso de las playas que suelen tener certificados en calidad y en medio ambiente).

La **distribución por ámbito de los modelos de excelencia de referencia**, refleja que de los 470 certificados existentes, el 67% son relativos a gestión de la calidad (equivalente a 315 certificados), el 30% representan certificaciones en medio ambiente (141 certificados) y un 3% en accesibilidad (14 certificados).

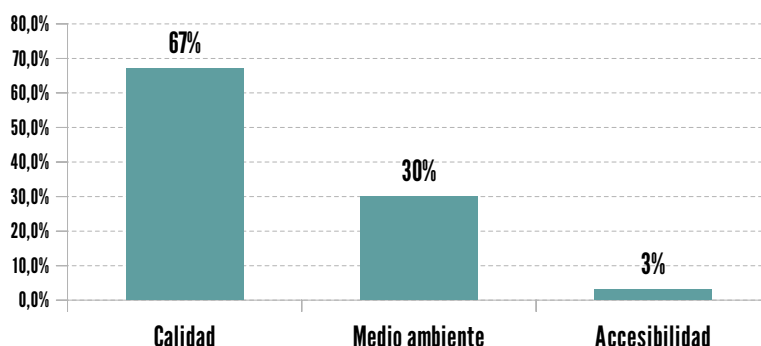
Por **provincias** Alicante lidera el número de certificados (154), que representa alrededor del 43% de las certificaciones en gestión de la calidad.

El sector de hoteles es el más sensibilizado en la certificación de modelos de excelencia, teniendo una cuota de participación del 25,7%, sobre el total de empresas certificadas en la Comunitat Valenciana, seguido de los restaurantes 20,3%, playas (11,6%) y oficinas de información turística (10%).



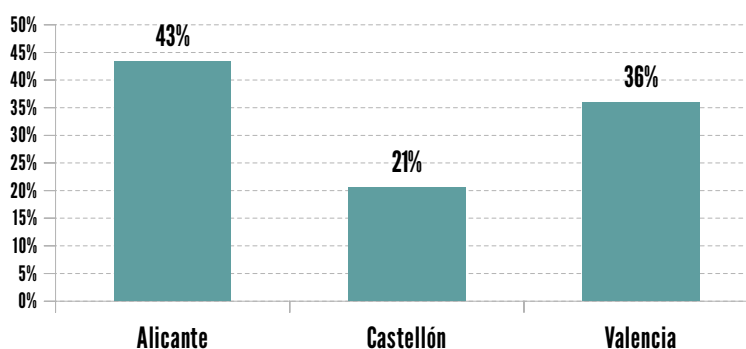
DISTRIBUCION DE CERTIFICADOS POR ÁMBITO. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de datos de Qualitur



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CERTIFICADOS POR PROVINCIAS. AÑO 2015

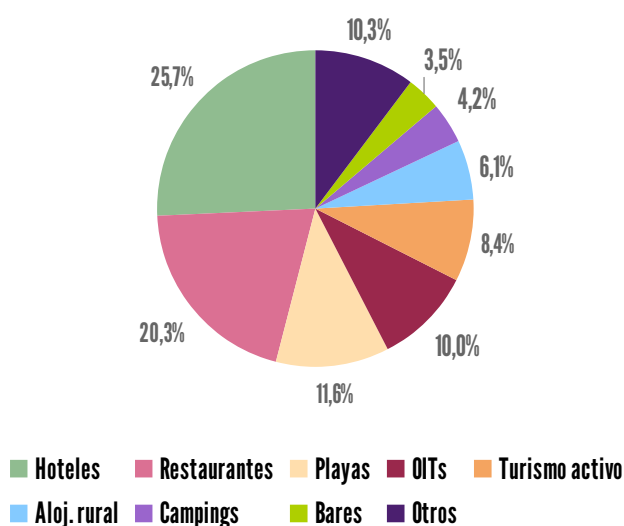
Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de datos de Qualitur





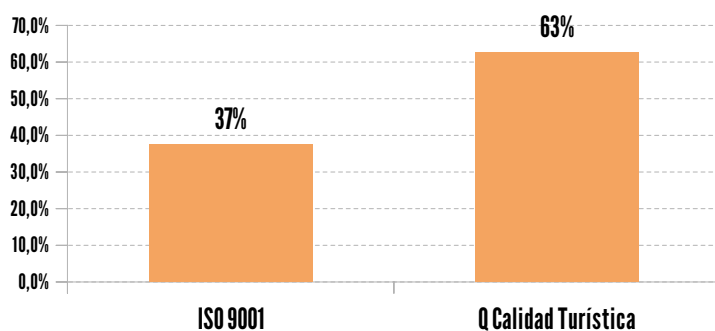
DISTRIBUCIÓN SECTORIAL DE LAS EMPRESAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA CERTIFICADAS. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turismo a partir de la base de datos Qualitur



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGUN MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turismo a partir de datos de Qualitur



En el marco de **gestión de la calidad**

Qualitur reconoce dos modelos:

- la norma internacional ISO 9001
- las normas asociadas a la Q Calidad Turística.

Atendiendo al número de certificaciones, el sector turístico valenciano apuesta mayoritariamente por la Q Calidad Turística, representando el 63% (197 certificados) frente al 37% (118 certificados) que optan por la ISO 9001.

Cabe destacar el incremento porcentual que se está produciendo respecto a la ISO 9001, con un aumento de 2 puntos por segundo año consecutivo, en contraposición a la Q Calidad Turística.

Por provincias se mantiene Alicante en el ranking de certificados exclusivamente de calidad, representando el 48%, seguido de Valencia 33% y de Castellón (19%).

Como se ha comentado la Q Calidad turística es el certificado más extendido; la Comunitat Valenciana representa el 14% del total de certificados nacionales, manteniéndonos en la tercera posición en el ranking nacional, detrás de Andalucía y Galicia, con 232 certificados.

Gestión ambiental

Por subsectores la Comunitat Valenciana mantiene la primera posición en certificados con la Q de Calidad Turística en OITs (30 certificadas que representan el 24,3%), campings (9 certificados representando el 37,5%), convention bureaux (2 certificados que representan el 22,2%) y transporte turístico (5 certificados que representan el 50%).

Los certificados ambientales representan en la Comunitat Valenciana el 30% del total.

El programa Qualitur reconoce cuatro modelos de referencia en esta materia:

- Norma internacional ISO 14001
- Reglamento europeo EMAS
- Ecolabel
- Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

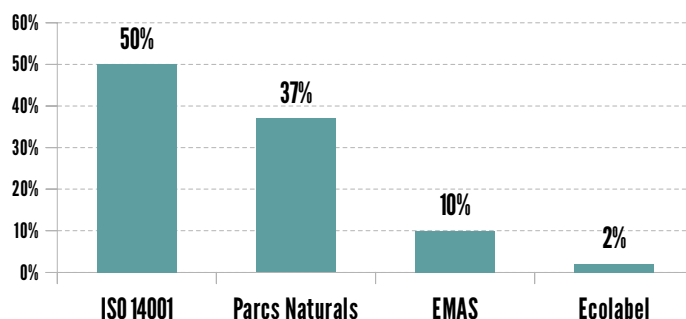
En 2015 se mantienen cifras similares al ejercicio anterior. La ISO 14001 representa el 50% de los certificados medioambientales, seguido de la marca Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (38%), Reglamento EMAS (10%) y Ecolabel (2%).

Por provincias se mantiene el comportamiento general; Alicante lidera el número de empresas certificadas (43,6%), seguido de Valencia (31,7%), y Castellón (24,6%).

En el caso de las certificaciones medioambientales, las playas son el recurso que más apuesta por esta materia, representando el 25,6% del total de entidades/empresas certificadas.

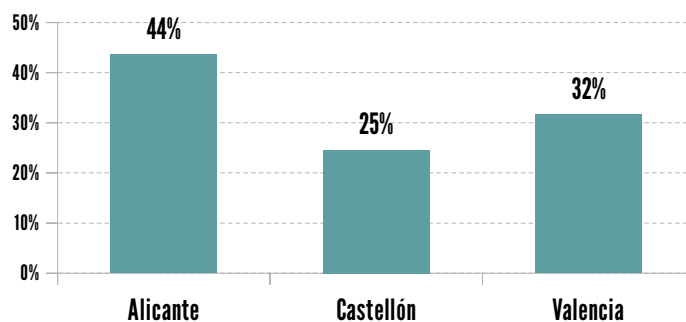
DISTRIBUCION DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR MODELO DE CERTIFICACIÓN. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de base de datos de Qualitur



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CERTIFICADOS AMBIENTALES POR PROVINCIAS. AÑO 2015

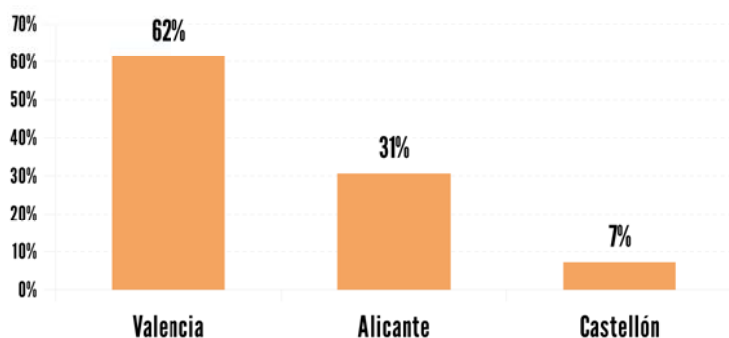
Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de datos de Qualitur





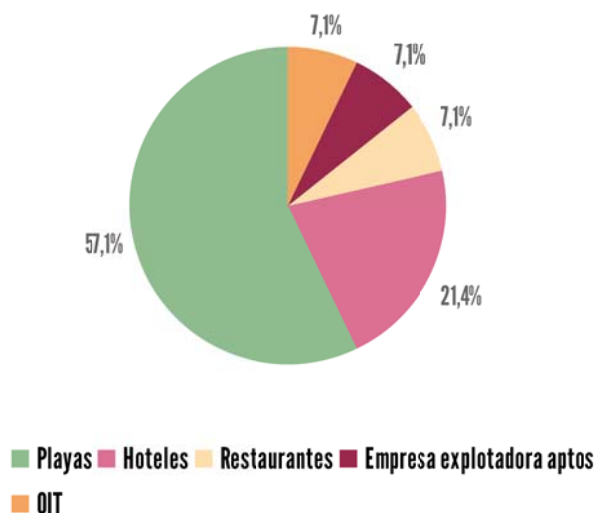
DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN ACCESIBILIDAD. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos Qualitur



DISTRIBUCIÓN SECTORIAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN ACCESIBILIDAD EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos de Qualitur



La modalidad de **accesibilidad**, bajo las normas UNE 170001 y 170002 es la menos extendida.

Los certificados en esta materia representan el 3% del total y se mantiene en cifras con respecto al ejercicio 2014.

Valencia mantiene el liderazgo (61,5%), seguida de Alicante (30,7%) y Castellón (7,2%).

Por sectores, son las playas quienes disponen del 50% de los certificados en accesibilidad.

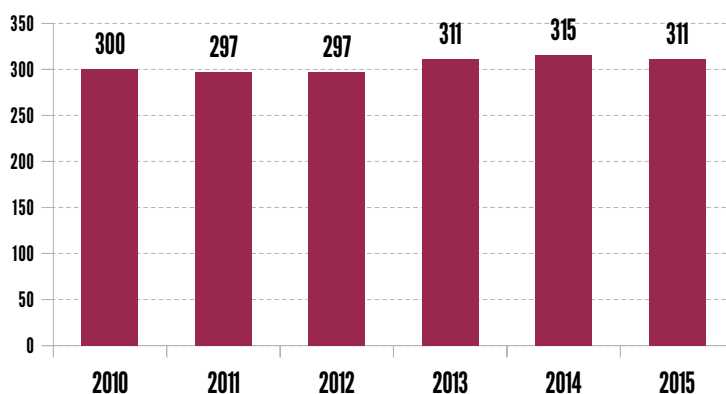


La evolución de Qualitur Club en los últimos cinco años muestra variaciones interanuales muy residuales, lo que confirma que las empresas y servicios turísticos que optan por un sello de garantía lo mantienen en el tiempo y lo consideran un valor añadido a la gestión de su actividad.

Como muestra el gráfico, desde el año 2010 se ha experimentado un crecimiento constante hasta el año 2014, tras el cual experimenta una pequeña caída en el número de empresas y servicios pertenecientes a Qualitur Club, equivalente al 1,2, frente a la caída en número de certificados, equivalente a 2,12.

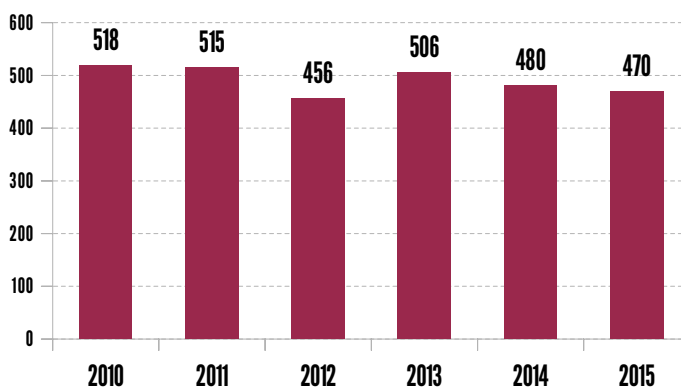
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos de Qualitur



EVOLUCION DEL NÚMERO DE CERTIFICADOS DE QUALITUR CLUB

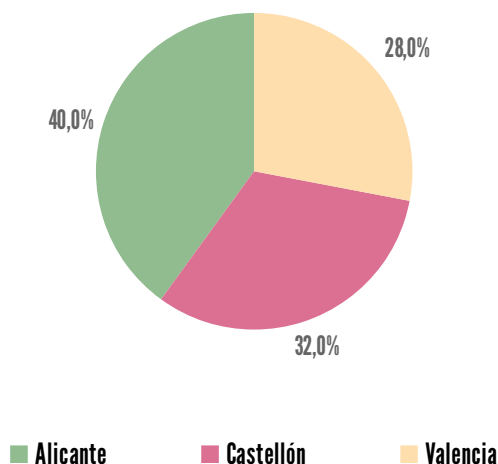
Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la base de datos de Qualitur.



2. SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS, SICTED

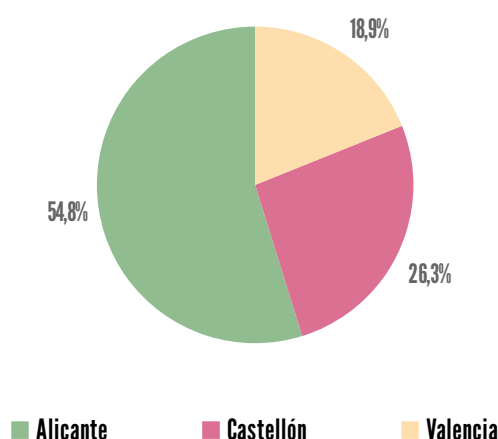
PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINOS ADHERIDOS AL SICTED. AÑO 2015

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



PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINOS DISTINGUIDOS. AÑO 2015

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



El Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – 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 destino.

Desde el año 2012 la Agència Valenciana del Turisme, fomenta esta metodología 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 190 destinos y alrededor de 5.200 servicios turísticos.

La Comunitat Valenciana cuenta en el ejercicio 2015 con **24 destinos SICTED**, que representan el 12% del total de destinos adheridos. Concretamente son:

- En la **provincia de Alicante**: Alcoi, Alicante, Benidorm, Dénia, Elx Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja y Villena.
- En la **provincia de Castellón**: Benicarló, Benicàssim, Morella, Oropesa del Mar, Peñíscola, Segorbe y Vilafamés-Les Useres.
- En la **provincia de Valencia**: Cullera, Gandia, Sagunto, Utiel, Xàtiva y Valencia.

En el 2015 se cerró el ejercicio con **529 distinguidos con la marca Compromiso Calidad Turística**. Destaca la provincia de Alicante que representa el 54,82 del total de distinguidos, seguida de Castellón (26,27%) y la provincia de Valencia (18,90%).

En la provincia de Alicante, las localidades de Dénia, Alicante, Orihuela y Torrevieja son los destinos más consolidados, aglutinando más del 60 % de servicios turísticos distinguidos.

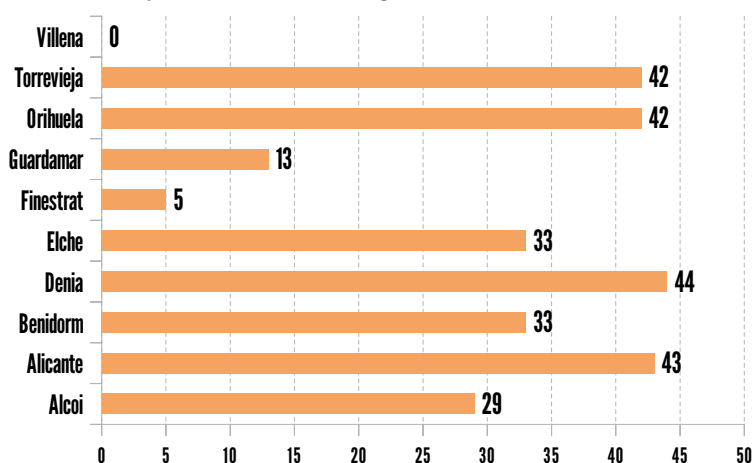
En la provincia de Castellón destaca especialmente Oropesa del Mar, que con 46 distinguidos, lidera el ranking en la Comunitat Valenciana. Cabe remarcar Vilafamés-Les Useres como único destino mancomunado que participa y que aglutina a 7 localidades.

Por último, Valencia es líder en la provincia de Valencia con 45 distinguidos.

Por sectores, de los 32 oficios que pueden participar, destacan los hoteles (108 distinguidos), restaurantes (83), comercios (55) y museos (44).

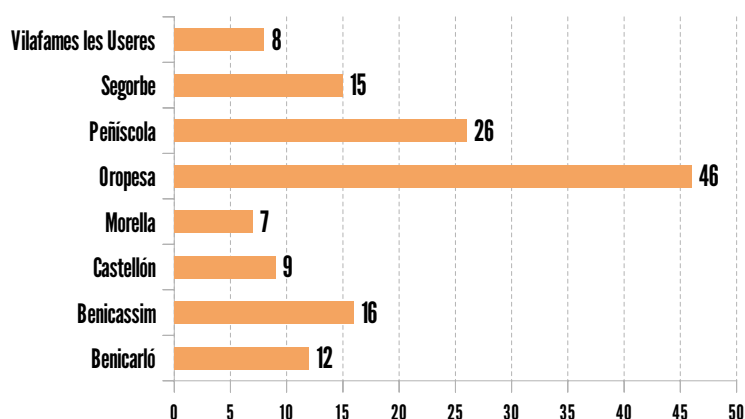
NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS DE LA PROVINCIA DE ALICANTE. AÑO 2015

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



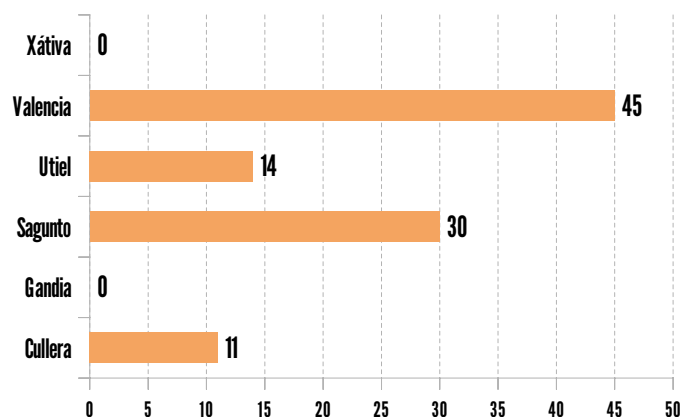
NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN. AÑO 2015

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



NÚMERO DE DISTINTIVOS EN LOS DESTINOS SICTED DE LA PROVINCIA DE VALENCIA. AÑO 2015

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

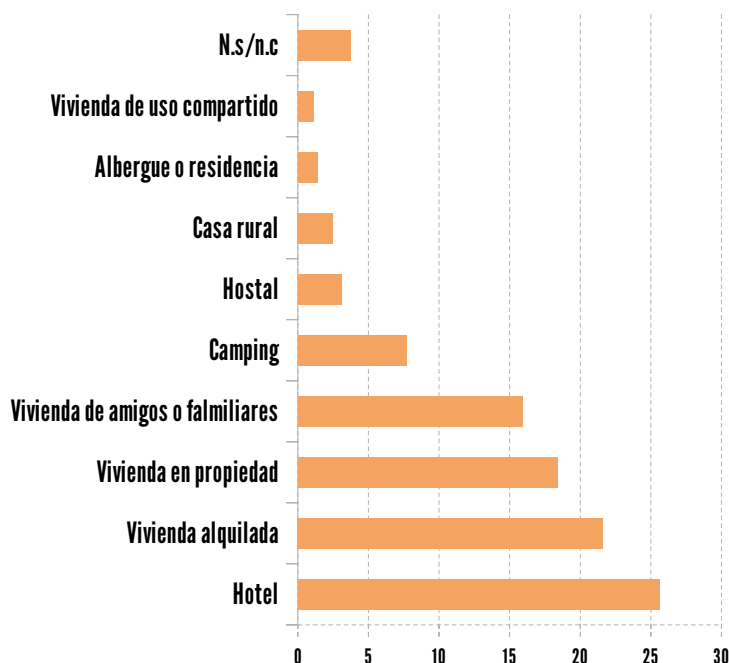




3. RESUMEN ENCUESTA TOURIST INFO

ALOJAMIENTO UTILIZADO DURANTE LA ESTANCIA (EN %). AÑO 2015

Fuente: Agència Valenciana del Turisme.



El objeto de esta encuesta es conocer el perfil del usuario, averiguar su grado de satisfacción y evaluar el nivel de calidad de las oficinas de la Red Tourist Info durante la temporada estival.

En el periodo estival de 2015 han participado 111 oficinas y el número de cuestionarios ha sido de 7.737, de los cuales el 57,4% corresponde a residentes en España y el 42,6% a extranjeros.

La demanda española procede mayoritariamente de la propia Comunitat Valenciana (31,3%), Comunidad de Madrid (23,6%) y Cataluña (8,2%).

De los residentes en el extranjero el grupo más numeroso procede de Francia (35,4%), Reino Unido (16,3%) y Bélgica (8,4%).

El principal canal de información sobre el destino visitado ha sido amigos y familiares (46,1%) seguido de Internet (39%).

Los residentes en el extranjero hacen un mayor uso de internet para recabar información sobre el destino que los residentes en España encuestados (44,2% frente a un 35,1%).

Para todos los segmentos de edad los motivos de visita, aunque con ligera variación en su orden, son los mismos: playa, descanso, clima, naturaleza, cultura/fiestas, gastronomía y oferta de ocio.

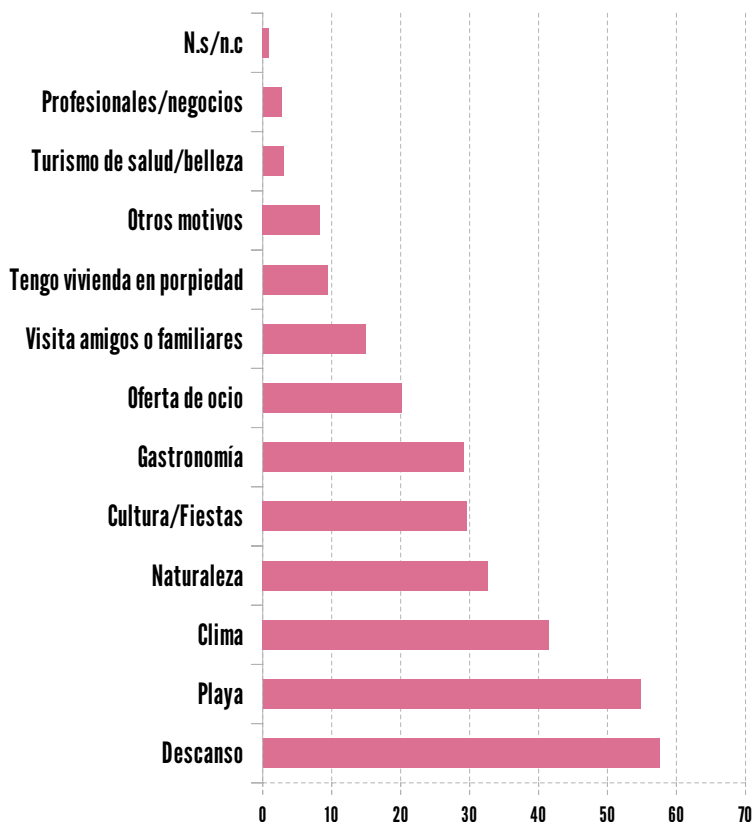
Realizando el análisis según el origen del encuestado, se observa que los residentes en el extranjero presentan una actitud más activa, ya que, aún siendo la muestra menor que la de los encuestados que residen en España, han aportado un mayor número de respuestas en todos los ítems valorados en la pregunta, a excepción de visitas culturales.

El 45,6% de la muestra manifestó conocer la agenda de actividades festivas y culturales del municipio visitado; este porcentaje aumenta hasta el 50% entre los que indicaron pernoctar en el municipio.

Los encuestados realizan el viaje principalmente con la familia (45,3%), en pareja (33,3%) y en menor medida con amigos (17,8%).

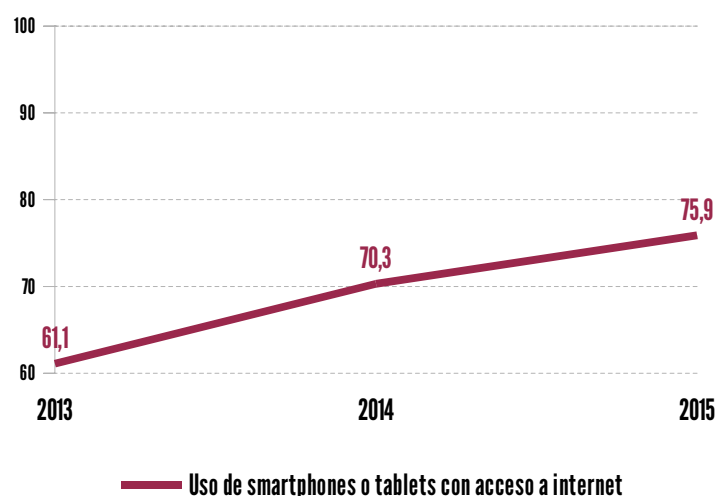
PRINCIPALES MOTIVOS DE VISITA DE LOS ENCUESTADOS (EN %). AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



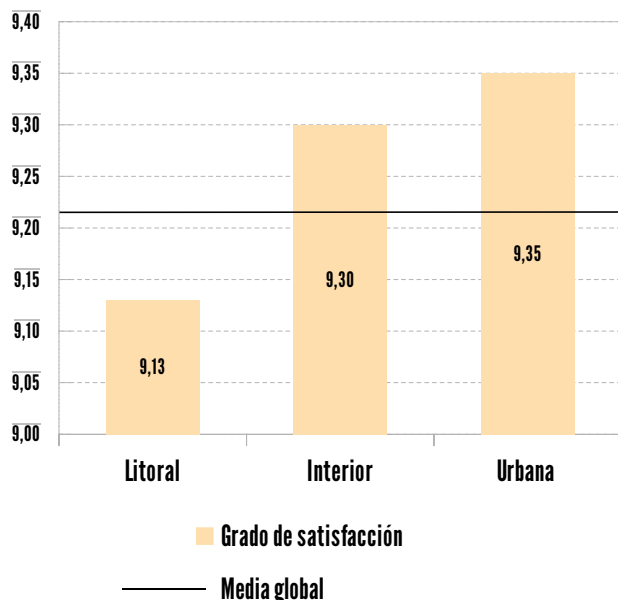
USO DE SMARTPHONES O TABLETS CON ACCESO A INTERNET DURANTE SU VISITA (EN %). AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



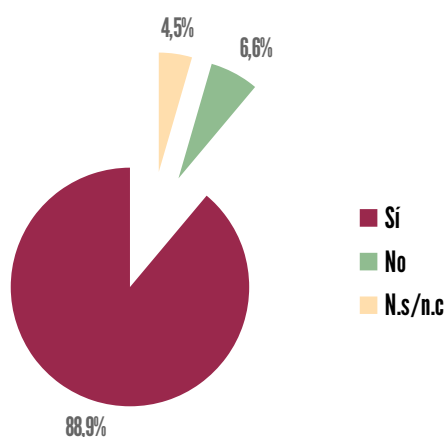
SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS SEGÚN UBICACIÓN DE LA OFICINA (EN %). AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



INTENCIÓN DE VOLVER AL MUNICIPIO. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



El presente Informe de Resultados de la Encuesta Tourist Info, así como de anteriores ejercicios, se encuentran disponibles en el siguiente enlace:

[Resultados Encuesta Tourist Info.](#)



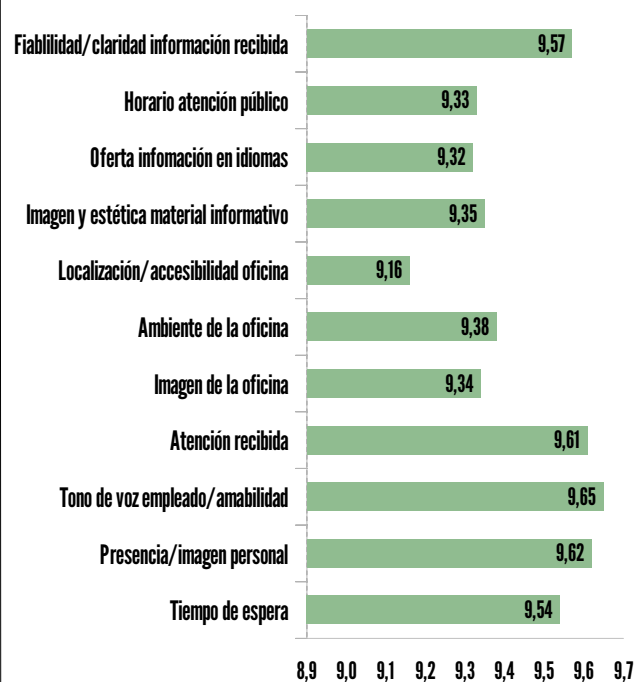
El 31,9% de los encuestados señalaron que era su primera visita a la Comunitat Valenciana, mientras que un 65,3% del total indicó haber estado en más de una ocasión.

Del total de encuestados que tiene intención de volver a visitar el municipio, el 90,9% afirma pernoctar en nuestro territorio.

Elevado índice de fidelidad al destino de los encuestados ya que, tanto los que pernoctan como los excursionistas repiten visita en un 62,8% y un 73,5% respectivamente.

VALORACIÓN DE LA CALIDAD TOURIST INFO. AÑO 2015

Fuente: Agencia Valenciana del Turisme a partir de la explotación de cuestionarios.



FUENTES

Documento elaborado por el Área de Conocimiento e Inteligencia Turística de la Agència Valenciana del Turisme a partir de:

Agència Valenciana del Turisme: Base de datos *Qualitur*

Secretaría de Estado de Turismo: www.calidadendestino.org

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Agència Valenciana del Turisme:

Informe de Resultados de la Encuesta Tourist Info XVIII edición (verano 2015) Comunitat Valenciana.

.

MÁS INFORMACIÓN

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Twitter: twitter.com/TuriStatCV

Email: estadistiques_turisme@gva.es