

## Las agencias de viaje siguen siendo la principal forma de contratación de los españoles

Este sondeo anual, que lleva a cabo el Instituto para la Calidad Turística Española en dos oleadas, nos indica datos muy relevantes sobre la forma de viajar de los españoles, cómo contratan su viaje, cuál es su motivación para elegir destino, qué valores son determinantes, etc.

Así se refleja que las agencias de viaje siguen siendo la principal forma de contratación de los españoles a la hora de planificar sus vacaciones, con valores similares a los dos últimos años. Internet crece notablemente, incrementándose en siete puntos respecto a 2008. Señalando además que los viajeros que se informaron del destino por la web finalmente decidieron en un 62,77% no contratarlo por ese canal, utilizando otro tipo de servicios.

### Crecen entre los viajeros las opiniones por Internet

Aumentan los viajeros que dan su opinión utilizando redes sociales y otros servicios que ofrece Internet. Del 13,73% en 2009 hasta el 25,34% en 2010.

Entre las razones determinantes a la hora de elegir el destino turístico se encuentran los viajes del IMSERSO, que continúan creciendo y ocupando un primer lugar. Del 14,92% en 2008 al 18,48% en 2010, consecuencia del descen-

so de aproximadamente el 5% que se ha producido en los viajes de turismo interno, por lo que ganan peso proporcional en el conjunto de los viajes realizados o subvencionados desde el IMSERSO.

Como segunda opción están las invitaciones de familiares y amigos que disminuyen hasta el 17,44%.

La caída más significativa respecto a años anteriores se produce en "la belleza del destino" que cae más de siete puntos, mientras que "la oferta cultural" aumenta un 2,61%.

### Hoteles y Restaurantes destacan como principales valores en el destino

La oferta hotelera y de restauración sigue siendo un valor diferencial para el destino dando los encuestados entre mucha y muchísima importancia para el 89,5% y el 75% respectivamente.

El 56,12% de los viajeros le dan entre mucha/muchísima importancia al destino sol y playa. Por otro lado el factor cultural incrementa su importancia a la hora de la elección siendo más del 75% los que le dan entre mucha y muchísima, frente al 72% de 2009.

El paisaje y naturaleza continúa teniendo gran peso en la elección, siendo un 77% los que le dan entre mucha y muchísima importancia. Por el contrario la práctica de deportes no influye

en el destino, ya que casi el 67% no le da ninguna importancia.

El coche particular, con un 49,6%, se mantiene como la principal forma de transporte en los viajes vacacionales, aunque descendiendo respecto a 2009. Por el contrario los traslados en avión se mantienen en segunda posición aumentando más de un 2% respecto a 2009.

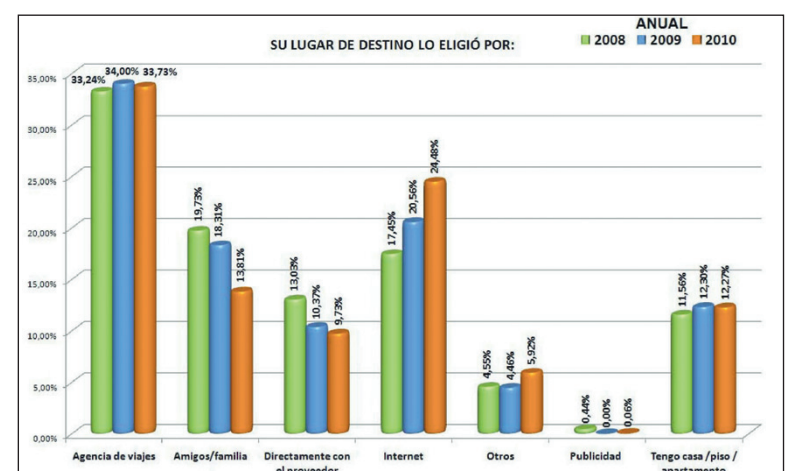
### Suben ligeramente los traslados en tren y autobús

El tipo de alojamiento utilizado sitúa en un primer puesto a los hoteles de 4 y 5 estrellas, con un 32,53%, en un momento en el que este tipo de establecimientos se han visto obligados a ajustar significativamente sus precios.

La casa particular vuelve a situarse en segundo lugar, retrocediendo en torno a 3,5 puntos.

Los hoteles de 3 estrellas se mantienen en cifras de años anteriores, manteniéndose como tercera opción con un 20%. Los alojamientos rurales continúan creciendo por encima del 1%, mientras que el apartahotel/apartamento sufre un ligero descenso de más de un punto.

Los encuestados han puntuado del uno al diez distintos aspectos del destino, siendo el alojamiento con un 66,39% los que lo consideran entre notable y excelente,



al igual que la gastronomía que sigue siendo un factor en alza.

### Las ofertas de ocio diurno y nocturno se mantienen ligeramente al alza

El 93,27% consideran que factores como la amabilidad y acogida se encuentran por encima de 90% y el 87% la seguridad y la limpieza del entorno respectivamente, además de la tranquilidad.

### Más del 85% de los turistas repetiría destino

El 85,34% de los turistas repetirían el destino elegido, por lo que se mantiene muy estable el nivel de fidelidad de los destinos turísticos, situándose de forma

muy similar al año 2009.

Nuestros destinos son seguros y así lo reflejan estos datos donde tan sólo el 2,82% de los encuestados sufrieron algún incidente, con una reducción de casi dos puntos respecto a 2009. Por otro lado, de este mínimo porcentaje que sufrieron alguna incidencia, el 13,23% de ellos están relacionados con el transporte, disminuyéndose en más de 16 puntos respecto al año anterior.

Los accidentes y los atracos/robos vuelven a ocupar la segunda y tercera plaza en incidentes más habituales. Por su parte la seguridad del alojamiento/servicio disminuye notablemente respecto al año anterior.

## Miguel Mirones elegido vicepresidente del Consejo de Turismo de CEOE España

**El consejo está presidido por Juan Gaspart Solves, siendo también Vicepresidentes Sebastián Escarrer, Presidente del Sol Meliá; Rafael Gallego, Presidente de la Asociación Española de Agencias de Viajes; y Abel Matutes, Presidente de la Mesa del Turismo y exministro de Asuntos Exteriores.**

En una reunión celebrada el 15 de marzo en la sede de CEOE Madrid, el Presidente del ICTE Miguel Mirones ha sido elegido Vicepresidente del Consejo de Turismo de CEOE España.

Además de esta Vicepresidencia Mirones preside la Comisión de Sanidad y políticas Sociales de la Patronal Española y es miembro de su Comité Ejecutivo.

Dicha reunión contó con la presencia de Joan Rosell, Presidente de CEOE, que trasladó su plena confianza y apoyo a Gaspart y su equipo.

Destacar que forman parte de este Consejo 120 integrantes y que tiene una Comisión Permanente formada por: Simón Pedro Barceló; José Hidalgo (Presidente del Grupo Globalia); Fernando Conte (Presidente del Grupo Orizón); José Antonio Tazón (Presidente de Amadeus); Juan Molas (Presidente de CEHAT); José María Rubio (Presidente de la Federación Española de Hostelería FEHR); José Luis Zoreda (Vicepresidente Ejecutivo de Exceltur); Miguel Sánchez (Presidente del Consejo Empresarial de Turismo de la Confederación de Empresarios de Andalucía); José Gabriel Martín (Vicepresidente Ejecutivo del Grupo Áreas).

### Cometido y Objetivos del Consejo

Analizar la situación en que se encuentra el sector turístico empresarial, a fin

de conocer sus principales inquietudes, problemática y propuestas, y proceder en consecuencia a la defensa de los intereses empresariales ante las correspondientes instancias, conforman los cometidos del Consejo.

Además sus prioridades para 2011 y asuntos a tratar a corto plazo son los siguientes:

- Análisis y seguimiento de las principales novedades legislativas, tanto a nivel europeo como nacional, con presentación, en su caso, de las observaciones que se estimen pertinentes ante las diversas administraciones e instituciones.
- Celebración de una Cumbre del Turismo.
- Seguimiento de las principales medidas adoptadas en el sector turístico, así como de los trabajos desarrollados por los Grupos constituidos en el seno del Ministerio.
- Participación en el Consejo Español de Turismo.
- Traslado a las autoridades implicadas de las principales cuestiones que pre-



Rafel Gallego, Miguel Mirones, Juan Rosell y Joan Gaspart.

ocupen a los miembros del Consejo, con planteamiento de propuestas alternativas.

- Fortalecimiento de las relaciones con la UE y con la Administración Estatal, en aras a una mejor defensa de los intereses empresariales del sector.
- Tratamiento pormenorizado de los diversos asuntos planteados por los miembros del Consejo.

## El Campo de la Real Federación Española de Golf, certificado con la "Q" de Calidad Turística

Es uno de los primeros campos de Golf certificados con la Marca "Q" y el primero de la Comunidad de Madrid

La obtención de la Marca "Q" en campos de golf supone una mejora de la calidad de la gestión, una mayor atención al medioambiente, y la fidelización de los clientes. Al cumplir los requisitos para la certificación "Q" Calidad Turística se asegura al visitante una calidad de servicio que cumpla sus exigencias tanto en el campo de golf como en todas las instalaciones y servicios, considerando así los campos de golf como un reclamo turístico más de la zona donde se asienta, además de un centro de ocio y deporte.

Esta norma se aplica con carácter voluntario a todos los campos de golf independientemente de su modelo de explotación, tanto social como comercial o mixto.

La contribución y empuje de la Federación Española de Golf ha sido fundamental en el desarrollo de esta Norma, que arranca en el año 2004 y es elevada a UNE en 2008, que cuenta con la colaboración de más de 20 miembros.

Integrado plenamente en la ciudad de Madrid, el Centro Nacional de Golf es un campo urbano, público, con una boca de Metro y un dos paradas de autobús en las proximidades, lo que le convierte en un proyecto único en toda Europa.

Entre algunas de sus características, este campo cuenta con un sistema exclusivo de reservas y con una de las Escuelas más grandes de España, en la que aprenden y perfeccionan el deporte del



Gonzaga Escauriaza, Presidente de la RFEG y Fernando Fraile, Director General del ICTE.

golf alrededor de 2000 alumnos, de los cuales 500 son niños.

## El presidente del ICTE acude al Primer Congreso Internacional de Turismo Termal en Ourense

Feijóo destacó que Galicia seguirá apostando por el termalismo como oferta turística internacional basada en la calidad

La inauguración, presidida por el presidente de la Xunta de Galicia y el Secretario General de Turismo del Gobierno de España, contó con la presencia de diferentes autoridades municipales y autonómicas, así como el Presidente del ICTE y ANBAL, Miguel Mirones.

El presidente de la Xunta destacó la importancia del sector termal en Galicia, así como la oferta de calidad de los balnearios gallegos, señalando que "Galicia cuenta con 6 balnearios certificados con "Q" de Calidad Turística, siendo la comunidad autónoma que mayores reconocimientos tiene en este sector".

El Secretario General de Turismo, Joan Mesquida, puso en valor la calidad del sector termal, que cuenta en la actualidad con 36 balnearios certificados con la "Q" de Calidad Turística, de los cuales seis están en Galicia.

En el mismo, participaron más de 40 expertos en termalismo y turismo termal procedentes de 15 países.

El presidente del ICTE y de ANBAL, Miguel Mirones, acudió a este primer congreso Internacional de Turismo Termal, apoyando y participando activamente la iniciativa que desde la Xunta de Galicia y Turespaña, entre otras instituciones, celebraron del 2 al 4 de marzo en Ourense, cuyos objetivos principales serán claves en sostenibilidad, salud, calidad y promoción.

Mirones que compartió jornada inaugural con otras autoridades moderó el panel sobre "Cómo afronta el termalismo europeo los retos del turismo, la salud, la cultura y el desarrollo local" destacó "la importancia de la celebración de un congreso de estas características que redundará en beneficio del propio sector, y donde se ha podido comprobar el alto nivel de los ponentes, así como sus experiencias en el turismo termal".

Durante toda la semana congresual, el presidente del ICTE



Inauguración Oficial del Congreso.

llevó a cabo importantes contactos con expertos del sector termal, tanto a nivel nacional como internacional, constatando el grado de interés que despierta el termalismo en España y fuera de nuestras fronteras, como así lo manifestó en la presentación de conclusiones y clausura del Congreso.

Mirones destacó el compromiso de los balnearios españoles en su apuesta por la calidad, así como el valor de las normas "Q" de calidad para el sector.

## Extremadura destina 778.000 euros para potenciar y mejorar la calidad del sector turístico

Balnearios, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Alojamientos Rurales, Agencias de Viajes, Establecimientos de restauración y Empresas de Turismo Activo, entre otras, serán los beneficiarios de esta línea de ayudas

La Junta de Extremadura destinará 778.000 euros en materia de fomento de la calidad, con el objetivo de elevar el nivel de las infraestructuras turísticas de la región y la prestación de servicios turísticos con mayor valor añadido.

Dentro de las acciones subvencionables, destacan las actuaciones en materia de calidad, accesibilidad y sostenibilidad, comprendidas dentro las actuaciones dirigidas a disponer de las infraestructuras y equipamientos necesarios para acceder a los parámetros y estándares exigidos para la obtención de la marca "Q" de Calidad Turística Española, así como las acciones destinadas al seguimiento y/o renovación la "Q" de Calidad Turística Española, los gastos ocasionados por el asesoramiento externo y gastos ocasionados

por las auditorías externas, siempre que estén directamente relacionados con la actividad subvencionada y sean indispensables para el mantenimiento y/o renovación de la misma, así como los gastos en concepto de derechos de uso de la marca.

La cuantía de la subvención no podrá exceder del 30% del presupuesto de la inversión aprobada, con un límite máximo de 100.000 euros, excepto en inversiones para el seguimiento y/o renovación de marcas de calidad, que podrá alcanzar hasta el 50% del presupuesto de la inversión.

## Mirones se reunió con el vicepresidente de la Comisión de la Unión Europea en CEOE

La sede de CEOE España acogió el pasado 16 de Marzo una reunión con Antonio Tajani, Vicepresidente de la Comisión de la Unión Europea, y responsable de Industria, Turismo y Pymes, que acudió acompañado por su Jefe de Gabinete, Diego Canga.

El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, en su calidad de Vicepresidente de la Comisión de Turismo de CEOE en representación del sector turístico español, acompañado de los responsables de las Comisiones de Industria y de la Comisión Europea de la Patronal española, participó en la reunión.

En la misma se trataron materias como el análisis de la po-



Miguel Mirones y Antonio Tajani se saludan a su llegada.

lítica europea de turismo, haciéndose referencia a la Comunicación de la Comisión "Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo"; y el Turismo Social Europeo.

## El ICTE participa en el I Congreso de Turismo Rural que se celebra en Taramundi

El Director General del ICTE, Fernando Fraile, participó en el congreso "Turismo rural... 25 años después" celebrado del 22 al 25 de marzo, que llevó tras de sí intensas jornadas debatiendo el pasado, el

presente y el futuro, del Turismo Rural en nuestro país, bajo una misma premisa, la calidad como eje transversal de todas las políticas de ejecución en este y en todos los sectores del turismo nacional.



Asamblea general celebrada en el ICTE.

## La Asamblea General de ANETA se reunió en la sede del ICTE

La reunión contó con la presencia del Director General del ICTE, Fernando Fraile, que mostró el apoyo del instituto a la asociación facilitándoles toda la información necesaria para la certificación de las empresas en el sector de turismo activo. Norma de calidad que a pesar de su juven-

tud ya cuenta con dos empresas certificadas.

También acudió a esta cita el Subdirector General de desarrollo y sostenibilidad turística de la Secretaría General de Turismo, Gonzalo Ceballos, que quiso transmitir todo el apoyo de la Secretaría General de Turismo.

## El ICTE impartió su conocimiento en la 4ª edición del Master Universitario en Dirección de Empresas de Turismo de la Universidad de Alcalá de Henares

Irene Rodríguez Gayo, Directora de Formación del ICTE, participa en el profesorado de este Master con el fin de formar a los futuros profesionales sobre aspectos relativos a la Calidad en el sector turístico y en los diferentes procesos que asume el Instituto, como son la Normalización, Formación, Promoción y Certificación.

Desde el área de formación del instituto se considera de gran importancia poder impartir esta enseñanza en calidad a futuros profesionales del sector turístico que aplicarán en un futuro sus conocimientos sobre este tema.

El Master cuenta con el aval de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación, que será la encargada de verificarlo.