



CAMPAÑA  
**Q** DE CALIDAD  
TURÍSTICA  
Y BUENAS  
PRÁCTICAS





**BASQUE**  
**TOUR**  *turismoaren*  
*euskal agentzia*  
*agencia vasca*  
*de turismo*

Herri-baitzua

Sociedad Pública del

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**



 *Kompromisoa*  
*Kalitate Turistikoarekin*  
*Compromiso*  
*de Calidad Turística*

**BASQUETOURL, S.A**  
Agencia Vasca de Turismo

Alameda Urquijo, 36 -5ª planta  
Edificio Plaza Bizkaia  
48011 Bilbao  
T: +34 94 607 75 98  
F: +34 94 607 75 95  
[info@basquetour.net](mailto:info@basquetour.net)  
[www.euskaditurismo.net](http://www.euskaditurismo.net)



## CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN CALIDAD TURÍSTICA



### **OBJETIVO:**

Dar a conocer a la sociedad en general, y al profesional en particular, el programa, su símbolo y los beneficios asociados a los mismos y lograr que se conviertan en distintivos de calidad reconocidos por todos los usuarios y usuarias.

### **PÚBLICO AL QUE ESTÁ DIRIGIDA:**

Sociedad en general y en especial el sector turístico, profesionales de alojamientos hoteleros, alojamientos rurales, hostelería y agencias de viaje, bares y cafeterías, comercios turísticos, oficinas de información turística, centros de interpretación, museos, pensiones, etc.

### **DURACIÓN:**

La campaña se iniciará el 28 de septiembre y se extenderá hasta las fechas previas a la Navidad. A lo largo de estos meses se irán alternando las distintas acciones de comunicación programadas.

### **PRESUPUESTO:**

380.000 euros (IVA incluido)

### **GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN:**

Gestión de Medios.

## ACCIONES DE LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN



## Q CALIDAD TURÍSTICA

Para reforzar el conocimiento de la **Q** de Calidad entre la sociedad vasca **se va a realizar una intensa campaña de publicidad y patrocinio en las televisiones y radios** de mayor audiencia en Euskadi. Los spots de televisión contarán con la participación de Xabier Euskitze y Ana Urrutia, en euskara y castellano, respectivamente.

En cuanto a la campaña dirigida al público profesional se busca promover las ventajas de la certificación de cara a captar nuevos candidatos. Para ello la campaña se centrará en los medios locales de los tres territorios históricos: televisión, radio, revistas, prensa, publicaciones especializadas en hostelería y turismo e Internet. Para dar credibilidad a esta campaña contaremos con la colaboración de los responsables de determinados establecimientos certificados que serán entrevistados por los medios seleccionados, actuando como prescriptores de la **Q**.

## BUENAS PRÁCTICAS

La campaña de comunicación sobre el programa de Buenas Prácticas está dirigida exclusivamente al público general. Es la primera vez que se realizará una campaña de promoción de este programa en Euskadi y su objetivo es darlo a conocer a la sociedad vasca y, por ende, al sector turístico. Para ello se van a realizar acciones novedosas de "street marketing" o acciones de marketing en la calle, que se llevarán a cabo en zonas estratégicamente seleccionadas por tener un alto número de establecimientos distinguidos y que son: Gernika, Bermeo, Debagoiena (Arrasate, Bergara y Oñate), Zarautz, Goierri (Beasain, Olaberria y Zerain), Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.

En concreto, se **realizará una gira con un camión móvil personalizado para la campaña** y diversas actuaciones teatrales los fines de semana en zonas céntricas de las citadas localidades.

## CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO



## Q DE CALIDAD TURÍSTICA



El turismo se ha convertido en uno de los sectores de mayor relevancia para las economías de las comunidades locales, y por lo tanto, un sector cada día más preocupado por mejorar la calidad de sus servicios.

En Euskadi el Gobierno Vasco lleva desde 1992 apostando por la Calidad en todos los sectores de la industria y la economía como elemento generador de una ventaja competitiva diferencial. En el sector turístico, **a través de Basquetour en colaboración con Euskalit, se ha puesto en marcha la estrategia de calidad en el turismo** para fomentar que los establecimientos turísticos sean cada vez más conscientes de la importancia de la mejora de calidad en los servicios. En este sentido, se están promoviendo la **Q** de Calidad y el programa de Buenas Prácticas.



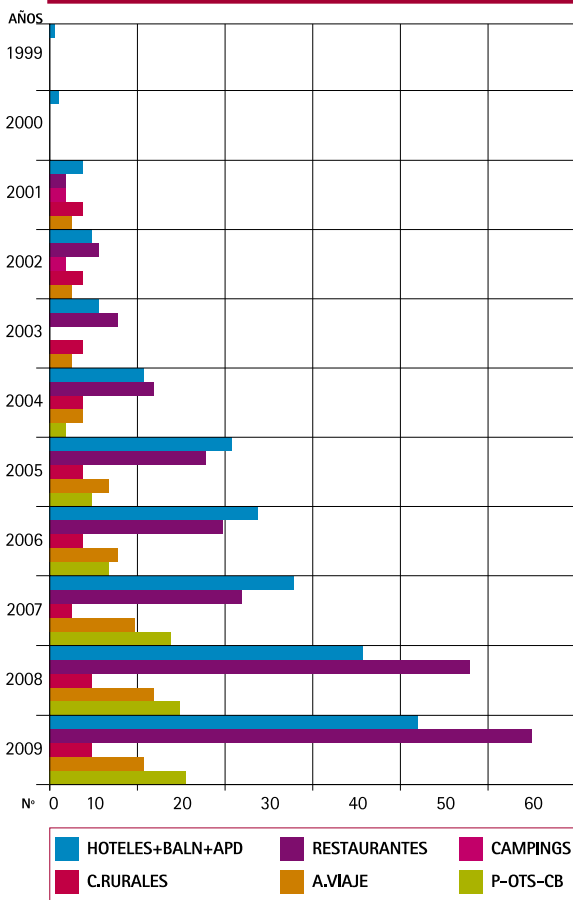
La **Q** Calidad Turística es un certificado de calidad específico para el sector turístico que **tiene como finalidad la mejora de la competitividad de las empresas turísticas vascas**, proporcionándoles las herramientas necesarias para implantar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad y comunicarlo al mercado.

La **Q** de calidad turística es un modelo que en Euskadi comenzó a trabajarse en 2000 y desde entonces se ha avanzado mucho y son muchos los éxitos logrados, tal y como lo demuestran los datos.



Euskadi es una de las comunidades que cuenta con un mayor número de establecimientos certificados en los diferentes subsectores, un total de 268: 58 restaurantes, 46 agencias de viajes, 28 hoteles, 16 oficinas de información turística, 11 alojamientos de pequeña dimensión, 4 alojamientos rurales, 3 palacios de congresos y 2 balnerarios.

### EVOLUCIÓN DE CERTIFICADOS Q POR SECTOR



FUENTE: BASQUETOURL



Además, según los datos anuales de 2008 facilitados por el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) y el INE (Instituto Nacional de Estadística), se sitúa en cuarta posición en el ranking de comunidades con mayor número de certificaciones (en términos absolutos), por detrás de Andalucía, Cataluña y Madrid, y en tercera posición en términos relativos (cobertura) por detrás de Navarra y La Rioja.

TÉRMINOS ABSOLUTOS				
RANKING	COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS[1]	ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS	TASA DE COBERTURA[2]
1	Navarra	3.059	78	2,5%
2	La Rioja	2.289	36	1,6%
3	País Vasco	15.617	252	1,6%
4	Murcia	7.998	107	1,3%
5	Cantabria	5.003	65	1,3%
6	Aragón	8.685	103	1,2%
7	Asturias	9.529	111	1,2%
8	C. la Mancha	12.806	95	0,7%
9	Madrid	38.272	269	0,7%
10	Galicia	23.339	162	0,7%
11	C. Valenciana	35.618	243	0,7%
12	Andalucía, Ceuta y Melilla	55.693	363	0,7%
13	Cataluña	48.702	316	0,6%
14	Castilla y León	20.659	95	0,5%
15	Baleares	12.785	58	0,5%
16	Canarias	18.922	83	0,4%
17	Extremadura	7.790	29	0,4%
<b>Total</b>		<b>326.847</b>	<b>2.485</b>	<b>0,8%</b>

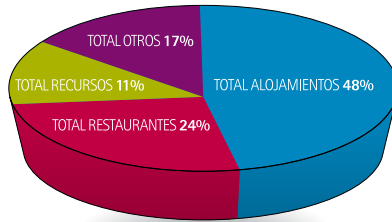
FUENTE: ICTE-INE DATOS ANUALES-2008

## BUENAS PRÁCTICAS



El programa de Buenas Prácticas es un **distintivo de reconocimiento al compromiso con la calidad turística cuyo objetivo es reforzar a medio-largo plazo, el rigor en la gestión de los establecimientos turísticos** y, así, lograr la profesionalización del sector turístico. El programa está dirigido, principalmente, a los establecimientos de tamaño pequeño y pretende mejorar tanto la gestión del negocio como el servicio prestado o la satisfacción al cliente).

### ESTABLECIMIENTO~SECTOR EN PROGRAMA



FUENTE: BASQUETOUR

Euskadi es, por tanto, un destino que apuesta de manera decidida por la calidad turística, que certifica el servicio, las instalaciones y la gestión de las empresas turísticas. Y desde el Gobierno Vasco, a través de Basquetour, se seguirán apoyando y fomentando todos los esfuerzos e iniciativas cuyo objetivo sea seguir contribuyendo a que Euskadi sea un sinónimo inequívoco de calidad turística por el que seamos reconocidos en el mercado turístico internacional.

