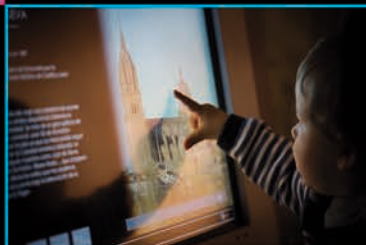


Informe de Gestión 2015



12

Estrategia turística



Estrategia Turística

Índice

1. Principales líneas

2. Estadísticas

2.1. Estudios

2.1.1. Salamanca Convention Bureau

2.1.2. Ciudad del Español

2.1.3. Satisfacción en espacios monumentales

2.2. Análisis de datos estadísticos

2.3. Colaboraciones

2.3.1. Organización Mundial de Turismo

2.3.2. Junta de Castilla y León

2.4. Solicitudes de información sobre el comportamiento en destino

3. Impulso a la Calidad

3.1. Q de la Oficina de Información Turística

3.2. Q de Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, SAU

3.3. Certificación EFR

4. Otros trabajos

4.1. Accesibilidad

4.2. Otros

1. Principales líneas

Desde el Observatorio Turístico se realiza el seguimiento y captación de datos para la realización de las estadísticas de la ciudad como destino turístico. Con ello se pretende conocer el comportamiento y la evolución del destino y de sus principales recursos patrimoniales y oferta de establecimientos privados. Para su realización, se cuenta con la colaboración imprescindible de la Oficina de Información Turística de Salamanca y de los distintos espacios visitables, además de consultar otras fuentes como las estadísticas aportadas por el Instituto Nacional de Estadística o los diferentes registros de la Junta de Castilla y León.

Con los trabajos del Observatorio Turístico de Salamanca, además de la evaluación continua del comportamiento turístico del destino, se pretende dar a conocer la realidad turística de la ciudad y proporcionar a organismos públicos y privados información fiable para la toma de decisiones en materia turística.

Además de este objetivo principal, con el tiempo el Observatorio Turístico ha ido ampliando sus funciones principalmente a partir de 2011 con la puesta en marcha de diferentes programas y certificaciones para la mejora de la calidad, en los procesos y en el trabajo. Es desde este segundo gran contenido de trabajo del Observatorio desde el que se gestionan y coordinan los diferentes trabajos de calidad reconocidos por el Instituto para la Calidad Turística de España, y por la Fundación Más Familia, dependiente del Ministerio de Sanidad e Igualdad de Oportunidades.

2. Estadísticas

2.1 Estudios

2.1.1 Salamanca Convention Bureau

El Observatorio Turístico realizó un informe sobre el comportamiento del Turismo de Congresos en la ciudad. Por octavo año, en colaboración con el Salamanca Convention Bureau, se recopilaron datos e información sobre la celebración de congresos, jornadas y reuniones celebradas en los diferentes espacios de los asociados al Salamanca Convention Bureau. En esta última edición colaboraron un total de 20 espacios.

El trabajo de campo para la consecución de esta información se realizó durante los meses de noviembre y diciembre de 2015. Una vez recopilada toda la información se realizó su tabulado y tratamiento posterior con el SPSS para su conversión en estadísticos válidos que permitieran la descripción y análisis posterior del comportamiento del turismo de congresos en Salamanca.

El informe resultante fue entregado al Salamanca Convention Bureau para su incorporación en el informe de gestión del año 2015 (puede consultarse en el Anexo de Salamanca Convention Bureau).

En 2015 se realizaron en la ciudad 490 eventos (cifra que no ha dejado de subir desde 2007 +159,26% en total) con la participación de 97.975 personas (+189,22% desde 2007). La media de participantes por evento es de 199,95 personas. Mientras que la media de duración de estas reuniones es de 1,95 días.

2.1.2 Salamanca Ciudad del Español

Durante 2015 se realizó una tercera oleada de entrevistas a los directores de las escuelas de español adheridas a la marca Salamanca Ciudad del Español (las anteriores se realizaron en 2007 y 2008). Se elaboró un cuestionario más reducido que en las anteriores ocasiones, en el que se incluyeron los ítems básicos y necesarios para el conocimiento del comportamiento del turismo idiomático en Salamanca.

Con los datos obtenidos se puede afirmar que durante 2015 llegaron a Salamanca 31.819 estudiantes de español con una media de 22,19 años y que se quedaron en la ciudad, como estancia media 4,38 semanas.

2.1.3 Satisfacción de la visitas en los espacios monumentales

En 2015 se continuó con la experiencia de las encuestas de satisfacción realizadas en Ieronimus para conocer la percepción de los visitantes sobre el espacio y su organización.

Se recogieron 401 encuestas de abril a diciembre, ponderadas por meses y procedencia (nacional/extranjero) según los datos de visitantes a las Torres de la Catedral en 2014.

Para el 69,58% de las personas que respondieron a la encuesta era su primera visita a Ieronimus, pero el 89,28% declaró que repetiría la experiencia y el 93,27% afirmó que sin duda recomendaría este espacio. Con respecto a la manera en la que conocieron la existencia de Ieronimus, un 19,4% declaró que se lo recomendó un amigo, el 12,7% encontró la información en Internet y un 10,2% dijo haber sido informado en la Oficina de Información Turística.

La valoración general del espacio, realizada por los visitantes encuestados es de 9,17 puntos sobre 10. Siendo el ítem más valorado las vistas (9,57) y el menos valorado el precio (8,29).

2.2 Estadísticas

La recogida y tratamiento de datos estadísticos continúa siendo uno de los trabajos principales del Observatorio Turístico. Las fuentes que proporcionan dichos datos son:

- Oficina de Información Turística de Salamanca: consultas por procedencia, tiempo de permanencia en la ciudad y el tipo de información que requieren los usuarios.
- Junta de Castilla y León: registro de servicios turísticos, establecimientos hoteleros, restaurantes y cafeterías datos de alta legalmente en la región.
- INE: datos locales y provinciales sobre viajeros, pernoctaciones, estancia media, nivel de ocupación, personal empleado y número de alojamientos.
- Visitas a la web de Turismo de Salamanca: con la herramienta facilitada por GoogleAnalytics se conoce el número de usuarios de nuestro portal web.
- AENA: información sobre usuarios de aeropuertos.
- Espacios monumentales gestionados directamente desde Turismo de Salamanca y/o en colaboración con otras entidades: Ieronimus, Scala Coeli, Monumenta Salmanticae, Albergue de Peregrinos, Museo del Comercio, Museo Taurino, Filmoteca de Castilla y León y Cerro de San Vicente.
- Otros espacios monumentales: Universidad Pontificia-Vita Ignatti, Centro de la Memoria Histórica, Convento de las Claras, Convento de las Úrsulas, Casa de Santa Teresa, Convento de San Esteban, Museo de Art Nouveau-Art Decó Casa Lis, Museo de la Historia de la Automoción y Universidad de Salamanca.
- Exceltur: empleo, ingreso medio por habitación disponible.

El Anexo recoge el análisis detallado de las cifras correspondientes al ejercicio 2015.

2.3 Otras colaboraciones

2.3.1 Organización Mundial de Turismo

Dentro de la línea de colaboración con instituciones públicas en el ámbito turístico Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, SAU es miembro del Comité de Destinos de la Organización Mundial de Turismo.

Como tal participa, desde finales de 2007, en su Grupo de Expertos en Turismo. Cada cuatrimestre se responde a un pequeño cuestionario facilitado por la OMT sobre la afluencia de visitantes a la ciudad, eventos y motivaciones que han influido en las llegadas de viajeros. También se realiza una pequeña previsión para el cuatrimestre siguiente así como su comparación con periodos anteriores.

2.3.2 Junta de Castilla y León

El Observatorio Turístico facilita a la Fundación Siglo para el Turismo y las Artes de Castilla y León de manera mensual las estadísticas de consultas en la Oficina de Información Turística, como parte de la colaboración enmarcada en el Convenio de Colaboración para la integración de la Oficinas de información turística en la ciudad, en febrero de 2013.

El Observatorio comparte también con la Fundación Siglo información relativa al Sistema de Calidad en la Oficina de Información Turística necesaria para el mantenimiento de su Sistema (las Oficinas de Información Turística de la Junta de Castilla y León también tienen la Q de Calidad), puesto que el personal de la Junta en la Oficina no realiza esos registros.

2.4 Solicitudes de información sobre el destino

Durante 2015 el Observatorio Turístico ha contestado un total de 25 solicitudes de información tanto de empresas e instituciones como de estudiantes e investigadores

individuales que realizan sus investigaciones o impulsan sus negocios dentro del ámbito turístico de nuestra ciudad.

Las principales vías de recepción de estas solicitudes han sido la Oficina de Información Turística y el apartado “Salamanca en Datos” de la web www.salamanca.es.

Las respuestas aportadas fueron las siguientes:

- Enero: 1 petición. datos de visitantes (estudiante de la Universidad de Colonia).
- Febrero: 1 petición. datos de turismo de congresos (empresaria).
- Marzo: 3 peticiones. perfil del visitante (estudiante de la Universidad de Burgos), datos de visitantes por procedencia (periodista/bloguera), datos de visitantes extranjeros y franceses (periodista francés).
- Abril: 3 peticiones. métodos de recuento de visitantes (becarios del Consorcio Ciudad Histórica de Cáceres), datos de visitantes y pernoctaciones (estudiante de Madrid), datos de visitantes chinos (empresario).
- Mayo: 3 peticiones. perfil del visitante y datos del visitantes (estudiantes de Master en Salamanca), datos de visitantes (estudiante de Madrid), datos de visitantes de la Oficina de Información Turística y de diferentes espacios monumentales (estudiante de la Universidad Rey Juan Carlos).
- Julio: 4 peticiones. principales nacionalidades de los visitantes (directora de Hotel), perfil del visitantes y datos del INE y la Oficina de Información Turística (empresario), datos de visitantes por nacionalidades y edad media (estudiante de Master en Salamanca), perfil del visitante y datos de estudiantes de español (estudiante).
- Octubre: 2 peticiones. preguntas sobre la organización de la Oficina de Información Turística (estudiante de Granada), oferta y demanda hotelera (empresaria).
- Noviembre: 3 peticiones. datos de Ieronimus (estudiante de la Universidad Rey Juan Carlos), datos de visitantes a la Oficina de Información Turística y principales nacionalidades más atractivos de la ciudad (estudiante alemán), datos de visitantes (periodista del Diario de Ávila).
- Diciembre: 5 peticiones. datos de visitantes (estudiante de Master en Salamanca), datos de Ieronimus (estudiante de la Universidad Autónoma de Madrid), perfil del visitantes, datos de visitantes y entrevista sobre la gestión turística de la ciudad (tesis doctoral de la Universidad Complutense de Madrid),

perfil del visitantes y datos de la Casa de Santa Teresa (estudiante de la Universidad de Valladolid), oferta hotelera y ocupación (empresario).

Información en medios de comunicación: el Observatorio Turístico proporciona al departamento de Comunicación los datos solicitados por los diferentes medios de comunicación y otras publicaciones.

3. Impulso a la Calidad

Los últimos años han consolidado la clara apuesta de Turismo, Comercio y Promoción Económica, SAU por la calidad en la gestión y la mejora de la satisfacción de clientes y proveedores relacionados con la Sociedad, además de la satisfacción de los propios trabajadores. Esta línea de mejora está en consonancia con el desarrollo de la política de calidad del Ministerio de Turismo para la evolución hacia la excelencia y la diferenciación del sector.

3.1 Q de Calidad Turística de la Oficina de Información Turística de Salamanca

La Oficina de Información Turística de Salamanca consiguió la Q de Calidad Turística concedida por el ICTE el 3 de diciembre de 2011.

Durante 2015, desde esta área de trabajo se ha continuado llevando a cabo las labores de coordinación y gestión del sistema de calidad en colaboración con la Oficina de Información turística. Se reformuló el PG-13: Proceso de Comercialización para dar cabida en él a la creación y puesta en marcha del Punto de Comercialización de Servicios Turísticos *Salamanca y más*.

Los visitantes a la Oficina que decidieron completar la encuesta de Satisfacción dieron al servicio una puntuación de 9,13 sobre 10 con los horarios como aspecto peor valorado (7,99) y el trato del personal como ítem mejor valorado (9,19).

Se recogieron en la Oficina de Información Turística y tramitaron posteriormente 164 Formularios de quejas y sugerencias. De ellas 65 estaban relacionadas directamente con la Oficina de Información Turística: 19 eran felicitaciones por el trabajo realizado, 3 estaban relacionadas con el horario, 11 eran puntuales sobre algún aspecto que posteriormente se solucionó y 32 estaban relacionadas con el Punto de

Comercialización (26 por problemas con las visitas guiadas y 6 sugerencias sobre diferentes vías de comercialización).

Del resto de quejas y sugerencias (100): 4 versaban sobre espacios de la provincia, 3 sobre señalización, 5 peticiones de parking/espacios para autocaravanas, 10 peticiones de baños públicos, 16 versaban sobre la Plaza Mayor (13 sobre su ocupación con casetas y 3 por otros temas), 2 se referían al albergue de peregrinos, 4 sobre la accesibilidad en la ciudad, 5 eran quejas hacia establecimientos, 16 estaban relacionadas con espacios monumentales, 14 sobre el servicio del tren turístico, 15 eran felicitaciones (12 a guías turísticas y 3 a la ciudad en general) y 5 sobre diferentes temas relacionados con la ciudad.

Tras la renovación del certificado en 2014, este año se superó la auditoría de 1º seguimiento (05/11/2015) con excelentes resultados (Ninguna No Conformidad). Esta auditoría la realizó la empresa certificadora reconocida por el Instituto para la Calidad Turística de España, Oca Instituto de Certificación SLU.

3.2 Q de Calidad Turística de Turismo de Salamanca.

Turismo de Salamanca consiguió la Q de Calidad Turística concedida por el ICTE el 5 de diciembre de 2012.

No se generó ninguna Queja o Sugerencia sobre el sistema en este periodo.

Se mejoraron algunos registros de calidad como la plantilla para controlar la recogida de datos sobre los espacios o el registro para el mejor control de los folletos y sus diferentes ediciones.

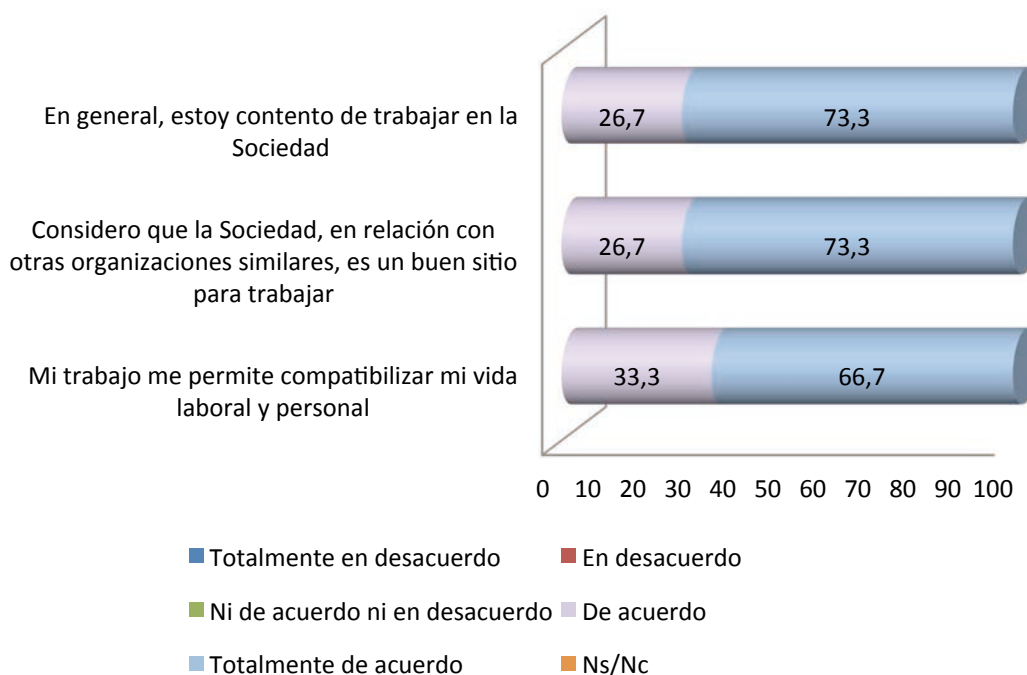
Con el sistema consolidado, en 2015 se ha realizado la auditoría de renovación (21/10/2015) con resultados inmejorables (Ninguna No Conformidad). Esta auditoría la realizó la empresa certificadora reconocida por el ICTE, SGS ICS Ibérica SAU.

3.3 Certificación EFR

La conciliación de la vida laboral y personal es uno de los aspectos que Turismo de Salamanca cuida para la satisfacción de sus trabajadores. En 2012, la sociedad municipal fue acreditada con la certificación de Empresa Familiarmente Responsable.

En 2015 se participó en la jornada de formación *Conciliación, vitamina C de la empresa saludable. Impacto de la gestión de la conciliación en la salud y bienestar de las organizaciones y sus colaboradores*, organizada por el Observatorio efr. La jornada se centró en la presentación de indicadores actuales en materia de conciliación, estudio realizado por Javier Fernández Aguado, Creador del modelo "Patologías organizativas" y Premio a Mejor Asesor de Alta Dirección y Conferenciante 2014. La jornada se celebró en Madrid el 11 de junio de 2015.

En febrero de 2015 se realizó la auditoría de progreso que evaluó DNV Business Assurance que, bajo el amparo de la Fundación Más Familia, dio el visto bueno. La satisfacción general de los trabajadores se mantiene en valores altos, todos ellos positivos.



4. Otros

4.1 Participación en Congreso de Calidad

Durante los días 28, 29 y 30 de octubre de 2015 la técnico del Observatorio Turístico asistió en A Coruña al III Congreso Internacional de Calidad Turística. Elige Calidad, Evita Riesgos organizado por el ICTE, en el que se intercambiaron experiencias con diferentes organismos públicos y privados de toda España.

4.2 Accesibilidad

De octubre de 2014 a mayo de 2015 la técnico del Observatorio Turístico asistió al curso Comunicación en Lengua de Signos Nivel intermedio, de 100 horas de duración impartido por el Centro de Formación de Lengua de Signos.

4.3 Otros

Informes mensuales de análisis y seguimiento de las consultas en la Oficina de Información Turística de Salamanca, visitas a los espacios patrimoniales y de las estadísticas publicadas por el INE sobre la ciudad.