



ESTRATEGIA

2020

do turismo de Galicia



XUNTA
DE GALICIA



Clúster Turismo
de Galicia

galicia
o bo camiño



CONTIDOS

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

1

INTRODUCCIÓN



Xestación
Obxectivos
Itinerario
Proceso

2

ESTRATEGIA



Atributos
Claves
Visión
Retos

3

PLAN



Accións
Seguimento
Orzamento



*Galicia é un destino
que en pouco espazo
acolle a maior
diversidade*

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



1 INTRODUCCIÓN

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



XESTACIÓN



OBXECTIVOS



ITINERARIO



PROCESO



*Cal é o
propósito?*

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



Consolidar
un destino competitivo,
cun gran valor estratéxico
na economía galega



Quen a promove?

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

Sector público

Liderado

Axencia de Turismo
de Galicia

galicia
o bo camiño



3 Universidades galegas



Sector privado



Clúster Turismo
de Galicia



Axentes da cadea de valor
do sector turístico galego



*Cales serán as
sinerxías?*

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



Claves
para preparar o camiño
que culminará co ano
Xacobeo 2021



Cales son os obxectivos?

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

1

FOLLA DE RUTA

definir o sistema turístico galego 2017-2020

2

PRIORIDADE

das entidades públicas e privadas do sector

3

PARTICIPACIÓN

de todo o territorio galego

4

CIENTÍFICO

achegas das 3 universidades

5

OBXECTIVACIÓN

do maior número de axentes de toda a cadea de valor

6

DIFERENCIACIÓN

identificar os valores de Galicia como destino

7

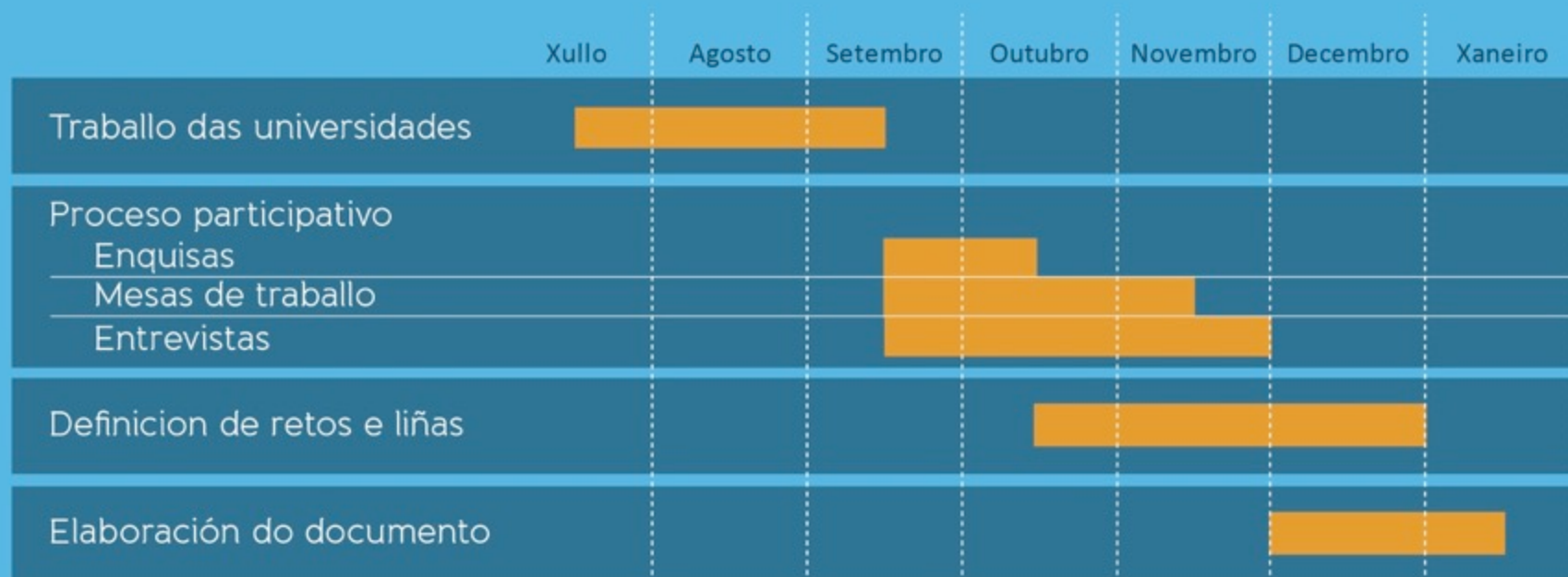
SEGUIMENTO

mecanismos para velar polo correcto cumprimento das accións previstas



*Cales foron os
prazos?*

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020





*Como foi a
difusión?*

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



Transparencia,
dinamismo, consulta e punto
de encontro do sector

<http://estrategia.clusterturismogalicia.com>

www.clusterturismogalicia.com



Cales foron as cifras?

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

294 ENQUISAS

81 ENTREVISTAS
INDIVIDUAIS

28 MESAS DE
TRABALLO

262 PARTICIPANTES
NAS MESAS



16 
LUGARES

A Coruña

Ferrol

Fisterra

Laías

Lugo

Mondariz

Mondoñedo

Monforte

Ourense

Palas de Rei

Pontevedra

Ría de Vigo (barco)

Santiago de Compostela

Santo Estevo

Sanxenxo

Verín



Diagnose científica

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

Acto de presentación: 16 de setembro
Cidade da Cultura



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

- Radiografía do sector
- Evolución e tendencias
- Competitividade
- Sistemas de información
- Calidade
- Políticas públicas
- Innovación



- Recursos existentes
- Produtos turísticos
- O Camiño de Santiago
- Infraestruturas e servizos
- Estrutura de aloxamentos
- Oferta complementaria
- Turismo urbano
- Formación dos RRHH

UniversidadeVigo

- Caracterización da demanda
- Imaxe de Galicia
- Posicionamento actual de Galicia como destino turístico
- Comercialización do destino
- Promoción do destino
- Tendencias de consumo
- Como incrementar o ingreso turístico e o valor engadido

4 // PROCESO PARTICIPATIVO DA ESTRATEXIA DE TURISMO 2020



4 // PROCESO PARTICIPATIVO DA ESTRATEXIA DE TURISMO 2020





Diagnose de marca

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

24 de outubro
Club Náutico de Sanxenxo



Clúster Turismo
de Galicia

dircom | galicia
Asociación de Directivos de Comunicación

50 PROFESIONAIS
COMUNICACIÓN / MARKETING
CREATIVIDADE / PERIODISMO

2 MESAS
GLOBAIS



4 WORKSHOPS

Suxestións:

- Necesidade de concretar os valores e posicionamento
- Definir a arquitectura de marca (Galicia, Galicia Calidade, Xacobeo...)
- O turismo é sentir, marca emocional
- Implicación das empresas na marca
- Liderar unha verdadeira comunicación interna (conexión intercomarcal). Plan transversal





*Se algo é o turismo,
é marca,
é comunicación*



2 ESTRATEXIA

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



ATRIBUTOS



CLAVES



VISIÓN



RETOS



atributos posicionamento

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

singularidade e autenticidade

DESTINO NACIONAL

DE MAIOR DIVERSIDADE
NATURAL E AMBIENTAL
NUN MENOR ESPAZO
TERRITORIAL

CULTURA E IDENTIDADE
PROPIAS

ATRIBUTOS DIFERENCIADORES



Paisaxe e recursos
naturais



O patrimonio,
a historia e a cultura



Gastronomía



O camiño de
Santiago



Aspectos clave

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN TURISMO NÁUTICO
PROCESO PARTICIPATIVO EMPREGO ESTABLE E DE CALIDADE
XESTIÓN DA CALIDADE GOLF
RSE TURÍSTICA **NATUREZA** FIDELIZACIÓN TERMALISMO
XEODESTINOS **SINGULARIDADE**
TURISMO DE SAÚDE INNOVACIÓN ENOGASTRONOMÍA
TURISMO 4.0 XACOBEO VIAXEIRO COSMOPOLITA
TURISMO DEPORTIVO OS CAMIÑOS DE SANTIAGO
COMERCIALIZACIÓN **SOSTIBILIDADE**
DESESTACIONALIZACIÓN
CULTURA, PATRIMONIO E HISTORIA TURISMO CULTURAL
FORMACIÓN EMPRENDEMENTO TURÍSTICO TURISMO MICE TALENTO
SENSIBILIZACIÓN DA POBOACIÓN ACCESIBILIDADE PRODUCTOS TURÍSTICOS EMERXENTES
INTERNACIONALIZACIÓN MARCA GALICIA MOBILIDADE TURÍSTICA
DESETACIONALIZACIÓN TURISMO DE PRAIA E COSTA
TURISMO URBANO ECONOMÍA COLABORATIVA RENDIBILIDADE ECONÓMICA
COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA
TURISMO INTERIOR E RURAL



*Cal é a
visión?*

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

sostibilidade, innovación e competitividade

do sector turístico galego no 2020 baseados na:

COLABORACIÓN
da cadea
de valor turística

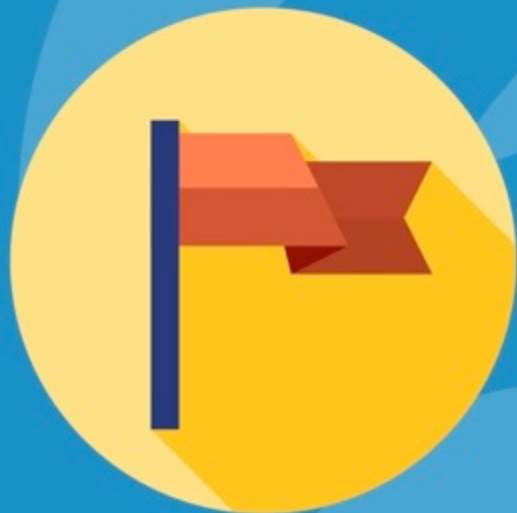
MARCA GALICIA
que nos identifica
como territorio

CALIDADE
que achegue valor a todos os
sectores da nosa economía

IDENTIDADE
Oferta de recursos e
experiencias singulares
baseada nos nosos
valores identitarios

EXPANSIÓN
Comercialización nos
mercados interior e exterior





Cales son os retos e liñas estratéxicas?

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

RETO 1



TERRITORIO

O territorio é o espazo de desenvolvemento da actividade turística

RETO 2



GOBERNANZA

A gobernanza turística do destino

RETO 3



PROXECCIÓN

Proxección nacional e internacional do destino



Aspectos clave

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 1

TERRITORIO

O territorio é o espazo de desenvolvemento da actividade turística

Aproveitar o potencial dos recursos naturais de Galicia, que permiten construír un destino único e diferencial, artellado ó redor dunha Marca: Galicia. A sostibilidade do destino será o fío condutor na construción das liñas estratéxicas que se contemplan:

LIÑAS ESTRATÉXICAS



Paisaxe, recursos
naturais
e sostibilidade



Valores
diferenciadores
e a súa
potenciación



Mobilidade
turística



Os camiños
de Santiago como
dinamizadores
do país



Aspectos clave

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 2

GOBERNANZA

A gobernanza turística
do territorio

Desenvolver unha nova forma de xestión, que incorpore a todos os axentes da cadea de valor e que facilite a sostibilidade do destino a medio e longo prazo, sen renunciar a criterios de rendibilidade económica e social propios dunha actividade económica como é o turismo.

LIÑAS ESTRATÉXICAS



Cooperación na
cadea de valor
do turismo



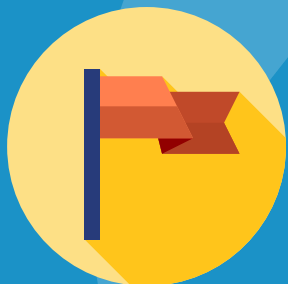
Rendibilidade



Formación de calidade
e profesionalización



Sensibilización sobre
o turismo como
motor de
desenvolvemento



Aspectos clave

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 3 *PROYECCIÓN*

Proxección nacional e internacional
do destino

Mellorar a captación e fidelización de viaxeiros cosmopolitas, así como a diferenciación do destino en base a unha oferta segmentada de calidade. Os procesos de innovación e a tecnoloxía serán motores de cambio no sector dentro dun mercado cada vez máis competitivo e diverso.

LIÑAS ESTRATÉXICAS



Comercialización



Internacionalización



Innovación
e Tecnoloxía



*Será clave a sostibilidade
dos **recursos naturais***



3 PLAN

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



ACCÍONS



SEGUIMENTO



ORZAMENTO



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 1 / LIÑA ESTRATÉGICA 1

Paisaxe, recursos naturais e sostibilidade

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

1.1 Impulso ao uso turístico sostible da paisaxe. Ecoturismo

1.2 Recuperación e mantemento de núcleos singulares

1.3 Control da capacidade de carga e redistribución de fluxos turísticos

1.4 Sostibilidade das infraestruturas turísticas

PROPOSTA

1.1.1 Turismo de natureza e ecoturismo

1.1.2 Posta en valor dos miradoiros de interese turístico

1.1.3 Definición de sendas turísticas de interese paisaxístico

1.1.4 Impulso turístico da Rede de Parques Naturais

1.2.1 Valorización turística de cascos históricos

1.2.2 Estrategia de revitalización do turismo rural

1.3.1 Implantación dunha ferramenta de monitorización da sostibilidade do territorio

1.3.2 Oferta en orixe de alternativas culturais e de ocio para puntos en risco de saturación

1.4.1 Sostibilidades dos equipamentos, establecementos e empresas turísticas



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 1 / LIÑA ESTRATÉGICA 2

Valores diferenciadores e a súa potenciación

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

2.1 Singularización dos nosos valores diferenciadores

2.2 Impulso da enogastronomía galega

2.3 Impulso do turismo termal

PROPOSTA

2.1.1 Pulo da dimensión turística da marca Galicia e coordinación con outras áreas de goberno

2.1.2 Desenvolvemento de rutas turísticas vinculadas con elementos singulares de Galicia

2.1.3 Enfoque turístico do patrimonio inmaterial

2.2.1 Novo plan de enogastronomía

2.2.2 Turismo enogastronómico

2.3.1 Turismo termal como elemento singular da oferta turística



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 1 / LIÑA ESTRATÉGICA 3 *Mobilidade turística*

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

3.1 Favorecemento da intermodalidade

3.2 Coordinación turística dos aeroportos

3.3 Aproveitamento turístico das conexións ferroviarias

3.4 Reforzo da mobilidade peonil turística

PROPOSTA

3.1.1 Creación da Tarxeta do Turista

3.1.2 Información turística en estacións principais e intermodais

3.1.3 Enfoque de mobilidade de recursos e rutas turísticas

3.2.1 Establecemento de prioridades de captación de tráfico aéreo

3.3.1 Estrategia turística de preparación da chegada do AVE

3.3.2 Potenciación do Galicia Rail Pass e dos trens turísticos

3.4.1 Desenvolvemento de sendas e itinerarios de longo percorrido



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 1 / LIÑA ESTRATÉGICA 3 *Mobilidade turística*

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

3.5 Aproveitamento da mobilidade marítima e fluvial

3.6 Mobilidade na Eurorrexión:
Dous países, un destino

3.7 Turismo accesible

PROPOSTA

3.5.1 Captación de novas rutas de turismo de cruceiros

3.5.2 Mobilidade marítima ao redor dos portos galegos

3.5.3 Mobilidade fluvial: navegabilidade en ríos e encoros

3.6.1 Cooperación co norte de Portugal na definición de produtos

3.7.1 Cumprimento da normativa vixente e integración da accesibilidade como parte das políticas do sector



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 1 / LIÑA ESTRATÉGICA 4

Os camiños como dinamizadores do país

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

4.1 Plan Director do Camiño de Santiago

PROPOSTA

4.1.1 Implementación do Plan Director do Camiño de Santiago



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 2 / LIÑA ESTRATÉGICA 5

Cooperación na cadea de valor do turismo

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

5.1 Adaptación da normativa ao contexto actual

5.2 Coordinación das Oficinas de Información Turística

5.3 Fortalecemento e diversificación da inspección turística

5.4 Información sobre o estado de desenvolvemento da planificación vixente

PROPOSTA

5.1.1 Nova regulación 2017-2020

5.1.2 Avaliación do impacto da economía colaborativa no sector turístico

5.2.1 Creación da Rede de Oficinas de Turismo de Galicia

5.3.1 Introducción da figura do Mystery Guest

5.3.2 Conservación e mantemento das rutas de sendeirismo por parte das administracións responsables: local e autonómica

5.4.1 Calendario de seguimento dos plans vixentes por parte do Consello de Turismo



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 2 / LIÑA ESTRATÉGICA 5

Cooperación na cadea de valor do turismo

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

5.5 Xeodestinos. Impulso da ordenación territorial turística de Galicia

5.6 Dinamización dos municipios turísticos

5.7 Vertebración e potenciación do movemento asociativo

PROPOSTA

5.5.1 Afondamento na organización turística de Galicia cos xeodestinos

5.5.2 Xeodestinos como catalizadores do desenvolvemento turístico

5.6.1 Coordinación e seguimento das estratexias dos municipios turísticos

5.7.1 Reordenamento do movemento asociativo



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 2 / LIÑA ESTRATÉGICA 6 *Rendibilidade*

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

6.1 Estratexias de modelo de negocio turístico

6.2 Fomento do turismo de alto valor engadido

6.3 Estratexias de desestacionalización

6.4 Renovación da oferta hoteleira

6.5 Sistema de información aplicado para a toma de decisións empresariais

PROPOSTA

6.1.1 Impulso e divulgación de modelos de negocio adaptados ás circunstancias actuais para acadar a máxima eficiencia

6.2.1 Pulo de medidas de diferenciación e comercialización de produto turístico de alto valor engadido

6.3.1 Valores e recursos diferenciadores como tractores da oferta durante todo o ano

6.4.1 Estudo do dimensionamento e adecuación da oferta hoteleira en materia de accesibilidade e sostibilidade

6.5.1 Fortalecemento do sistema normalizado de información turística

6.5.2 Colaboración con outras entidades para a homoxeneización do sistema de información



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 2 / LIÑA ESTRATÉGICA 7

Formación de calidade e profesionalización

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

7.1 Retención de talento no territorio

7.2 Accesibilidade do sector aos programas formativos

7.3 Excelencia na formación turística

PROPOSTA

7.1.1 Colaboración coa Secretaría Xeral de Emprego para incentivar a contratación de persoal cualificado na empresa turística

7.1.2 Apoio ao emprendemento turístico

7.1.3 Xanela única para emprendedores turísticos

7.1.4 Plan de apoio a procesos de transmisión empresarial para favorecer a continuidade nas empresas turísticas: relevo xeracional

7.2.1 Impulso da formación en liña

7.2.2 Plan de formación e actualización do sector turístico

7.3.1 Desenvolvemento de novos programas formativos

7.3.2 Internacionalización e mobilidade dos recursos humanos do sector turístico

7.3.3 Reforzo do capital científico do turismo a través das Universidades



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 2 / LIÑA ESTRATÉGICA 8

Sensibilización sobre o turismo como motor de desenvolvemento

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

8.1 Sensibilización das xeracións máis novas

8.2 Rol turístico dos galegos no exterior

8.3 Recoñecemento social e boas prácticas en materia turística

PROPOSTA

8.1.1 Fomento da concienciación entre as xeracións máis novas da importancia do turismo

8.2.1 Fomento do rol dos estudantes galegos universitarios no exterior como vendedores do produto turístico Galicia

8.2.2 Desenvolvemento de programas de prescritores

8.3.1 Desenvolvemento dun programa de boas prácticas para o recoñecemento social do turismo



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 3 / LIÑA ESTRATÉGICA 9 *Comercialización*

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

9.1 Pulo dun sistema de comercialización

9.2 Fortalecemento do sector de receptivo

9.3 Diferenciación baseada nos recursos endóxeos

PROPOSTA

9.1.1 Impulso dun sistema de comercialización dixital a través da plataforma Smart Turismo

9.2.1 Fomento da implicación das axencias de receptivo na creación de produto turístico

9.3.1 Produtos cabeceira de marca

9.3.2 Turismo cultural

9.3.3 Turismo de praia e costa

9.3.4 Turismo náutico

9.3.5 Turismo interior e rural

9.3.6 Turismo MICE

9.3.7 Turismo urbano

9.3.8 Turismo de saúde e termal



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 3 / LIÑA ESTRATÉGICA 9 *Comercialización*

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

9.3 Diferenciación baseada nos recursos endóxeos

9.4 Mellora das oficinas de información turística

9.5 Excelencia na promoción turística

PROPOSTA

9.3.9 Turismo deportivo

9.3.10 Turismo de golf

9.3.11 Produtos turísticos emerxentes

9.3.12 Produtos turísticos para públicos obxectivo

9.4.1 Implantación da oficina de información turística do século XXI

9.4.2 Deseño dun catálogo de servizos e difusión entre os axentes da cadea de valor

9.5.1 Calendarización da comunicación ao sector das accións de promoción

9.5.2 Coordinación do storytelling na creación de produtos

9.5.3 Programa de fidelización

9.5.4 Imaxe singular proxectada de Galicia no sector audiovisual



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 3 / LIÑA ESTRATÉGICA 10 *Internacionalización*

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

10.1 Rede de oficinas turísticas para a internacionalización

10.2 Mercados turísticos internacionais

10.3 Comunicación da estratexia de feiras

PROPOSTA

10.1.1 Creación dunha rede de oficinas no exterior de apoio á empresa turística galega nos seus procesos de internacionalización e comercialización exterior

10.2.1 Intensificación da promoción en novos mercados e mercados internacionais existentes

10.2.2 Elaboración de manuais de creación de produto por países

10.3.1 Estratexia de preparación de feiras internacionais

10.3.2 Priorización das feiras de carácter sectorial



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 3 / LIÑA ESTRATÉGICA 11

Innovación turística e novas tecnoloxías. Smart Turismo

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

11.1 Mellora do acceso de calidade a internet

11.2 Comercialización e xestión mediante ferramentas TIC

11.3 Aproveitamento de internet para a comunicación e servizo ao turista

11.4 Demostración das tecnoloxías ao sector turístico

PROPOSTA

11.1.1 Fortalecemento das conexións a internet en puntos e establecementos turísticos

11.2.1 Apoio no manexo de ferramentas TIC

11.3.1 Turismo 4.0

11.3.2 Optimización do uso das redes sociais

11.4.1 Impulso dos procesos de innovación sectorial

11.4.2 Uso da vixilancia competitiva

11.4.3 Desenvolvemento da guía da innovación turística



Propostas de acción

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



RETO 3 / LIÑA ESTRATÉGICA 11

Innovación turística e novas tecnoloxías. Smart turismo

OBXECTIVO ESTRATÉGICO

11.5 Mellora do coñecemento
do perfil do turista / peregrino

PROPOSTA

11.5.1 Explotación do big data



Cal é o sistema de seguimento?

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020



REUNIÓN

Estrategia
semestrais

Mesas de
traballo

anuais



Consello Galego
+ Axencia
+ Clúster



INFORMES

anuais

1

Diagrama
de Gantt



Axencia
+ Clúster

2

Sistema de
indicadores:
cadro de mando
integral



Axencia
+ Clúster

3

Enquisas e
suxestións



Axentes da
cadea de valor

4

Extrapolación



Axencia
+ Clúster

RESPONSABLES



Indicadores de
resultado da
estrategia

Indicadores de
realización das
90 accións



Responsables
das accións



Indicadores

ESTRATEGIA
do turismo
de Galicia
2020

Para a monitorización do destino e da Estrategia propoñense os seguintes indicadores:

ESTABLECEMENTOS REGRADOS



NÚMERO TOTAL DE TURISTAS

- Dato 2016:
4.935.323 turistas
10.053.721 noites
- Dato esperado 2020:
6.000.000 turistas
12.222.569 noites



NÚMERO DE TURISTAS ESTRANXEIROS

- Dato 2016:
1.376.913 turistas estranxeiros
(27,9% do total de turistas)
- Dato esperado 2020:
2.000.000 turistas estranxeiros
(33,3% do total de turistas)



PRECIO MEDIO POR HABITACIÓN

- Dato 2016:
53,75€
- Dato esperado 2020:
60€



GRAO DE OCUPACIÓN HOTELEIRA

- Dato 2015:
33,8% de ocupación hoteleira media
- Dato esperado 2020:
40% de ocupación hoteleira media



GRAO DE OCUPACIÓN TURISMO RURAL

- Dato 2015:
15,6% de ocupación media
- Dato esperado 2020:
20% de ocupación media





ESTRATEGIA

2020

do turismo de Galicia



XUNTA
DE GALICIA



Clúster Turismo
de Galicia

galicia
o bo camiño