

INFORME ANUAL SOBRE EL PERFIL DEL VISITANTE QUE ACUDE A LAS OFICINAS DE TURISMO

Mérida
Año 2017
Documento (1/2018)

Elaborado por:



En virtud del Convenio para el desarrollo de un proyecto de investigación sobre generación de conocimiento turístico

EQUIPO DE REALIZACIÓN:

Dr. Antonio J. Campesino Fernández

Dr. Julián Ramajo Hernández

Dr. Juan Ignacio Rengifo Gallego

Dr. José Manuel Sánchez Martín

Dr. Marcelino Sánchez Rivero

Coordinador:

Dr. Marcelino Sánchez Rivero

Mérida, enero de 2018

Índice

1. PRESENTACIÓN	2
2. METODOLOGÍA.....	2
3. CONCLUSIONES GENERALES.....	3
4. PERFIL SOCIOECONÓMICO.....	5
5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA.....	10
6. MOTIVACIÓN.....	15
7. ZONAS VISITADAS.....	17
8. VALORACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	21

I. PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como objetivo determinar el perfil, el grado de satisfacción y el nivel de percepción y conocimiento que tienen los visitantes encuestados en las oficinas de turismo de Mérida durante el año 2017. Se incluyen también en el presente informe datos sobre los motivos por los que estos visitantes han elegido este territorio como destino turístico y sobre la forma de realización del viaje.

Las cifras presentadas en este informe han sido elaboradas a partir de un proceso de encuestación entre la población de visitantes de la región que han pasado por alguna oficina de turismo del territorio analizado a solicitar información turística. La información obtenida en este proceso de encuestación, una vez codificada y tratada desde un punto de vista técnico, ha sido procesada con el software estadístico SPSS para la obtención de los datos finales que se muestran en el presente informe.

2. METODOLOGÍA

El universo poblacional considerado es el total de visitantes (turistas y excursionistas) que han pasado por las oficinas de turismo del territorio analizado durante el año 2017.

El período de encuestación ha sido el comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

La técnica utilizada ha sido la del cuestionario en papel autoadministrado por turistas y excursionistas que visitaron las oficinas de turismo del territorio en cuestión, y enviado posteriormente por el personal de dicha Red mediante documento de Google Docs.

El número total de encuestas procesadas ha sido de 568 (482 a españoles; 82 a extranjeros; 4 sin identificación de nacionalidad).

3. CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados que se presentan en el siguiente informe, y cuyas conclusiones más relevantes se recogen a continuación, han sido obtenidos exclusivamente de la información facilitada por usuarios que han acudido a las oficinas de turismo del territorio analizado, razón por la que no se pueden considerar, en sentido estricto, representativos del conjunto de la demanda turística de Extremadura.

Principales conclusiones:

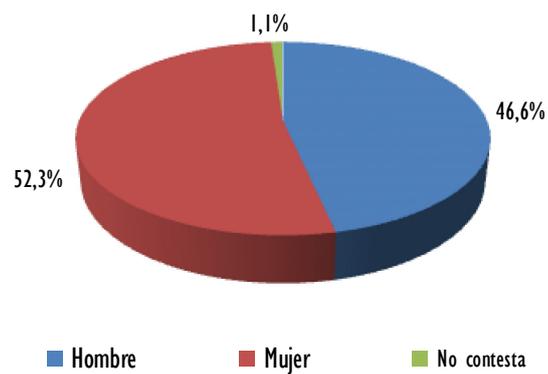
- En el proceso de encuestación del año 2017 en la ciudad de Mérida participó un mayor número de mujeres (52,3%) que de hombres (46,6%), tal y como reflejan los resultados obtenidos.
- El 84,9% de los encuestados tenía fijada su residencia en España, frente a un 14,4% que, por el contrario, la tenía establecida en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,7% de los casos analizados.
- La procedencia a escala provincial de los residentes en España evidencia un claro liderazgo de los visitantes originarios de la provincia de Madrid, con un 24,1% del total. Tras Madrid, hay que resaltar los porcentajes de visitantes con residencia en las provincias de Barcelona (8,1%) y Valencia (3,1%), junto con los de las provincias de Cádiz, Sevilla y Málaga, cada una de ellas con un 3,1%. El resto de visitantes encuestados se caracteriza por una amplísima procedencia geográfica que suma un 53,3% del total.
- Los extranjeros participantes en la encuesta se caracterizaron por tener una procedencia variada a escala de países, si bien destacaron, en primer lugar, los alemanes con el 14,6%. Tras ellos, los visitantes con nacionalidad francesa (8,5%), británica y estadounidense (7,3% en ambos casos) y portuguesa (6,1%) fueron los más numerosos. Aun así, hubo un 48,9% de extranjeros que tenía fijada su residencia en otros países.
- Los grupos de edad que predominaron entre los turistas encuestados fueron aquellos que tienen entre 36 y 55 años, ya que sumaron el 46,8% del total de los entrevistados. Con porcentajes inferiores se situaron los visitantes con edades comprendidas entre 26 y 35 años (16,2%) y 56 y 65 años (15,8%). Por su parte, el grupo de personas más jóvenes, con edades inferiores a los 25 años, alcanzó el 12,5%, y el grupo de personas de mayor edad, más de 65 años, se situó en el 8,3%.
- El 82,6% de los visitantes que respondieron a la encuesta en la oficina de turismo de Mérida afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura. Por su parte, el 12,3% se manifestó en sentido contrario, mientras que el 5,1% restante no respondió a esta cuestión.
- Los encuestados que pernoctaron en Extremadura lo hicieron con una duración muy diversa. La duración de la estancia más extendida entre los visitantes fue la de dos noches (26,9%), seguida de las pernoctaciones de una noche de duración (20,0%). Las estancias más largas alcanzaron los siguientes porcentajes: 3 noches (18,8%), cinco o más noches (17,2%) y cuatro noches (7,0%). Por otra parte, hubo un 10,1% de consultados que no contestaron a esta pregunta.
- El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, escogido por el 58,3% de los encuestados. En segundo término, pero con un porcentaje considerablemente más reducido habría que citar las recomendaciones de amigos o familiares (22,7%) y las agencias de viaje (8,8%). Por último, el 16,2% de los encuestados respondió que se sirvieron de otros medios no especificados.
- Las personas que viajaron en pareja representaron un porcentaje que superó más de la mitad de los visitantes encuestados en la oficina de turismo de Mérida (51,5%). Por su parte, las personas que viajaron en grupos familiares fueron numerosas, al alcanzar un porcentaje que se situó en el 25,5%. Finalmente, los porcentajes de los que viajaron con amigos (14,3%), o solos (6,2%), resultaron considerablemente más bajos.
- Más de la mitad de los visitantes se inclinó por utilizar los hoteles para pernoctar (53,3%). Asimismo, se dio la circunstancia de que el volumen de usuarios de los hoteles de 1 a 3 estrellas (26,2%) y de 4 a 5 estrellas (27,1%), estuvo muy igualado. Otros alojamientos que alcanzaron un porcentaje significativo fueron los apartamentos turísticos (14,9%) y, en menor medida, los hostales y pensiones (8,5%), así como la casa propia de amigos o familiares (8,3%). El resto de alojamientos citados en la encuesta obtuvo porcentajes muy modestos.

- Las principales actividades practicadas por los turistas se centraron en dos aspectos clave: las visitas culturales, citadas por el 92,3% de los visitantes encuestados en la oficina de turismo de Mérida, y el disfrute de la gastronomía, señalado por el 38,7%. Asimismo, hubo otras actividades que fueron aludidas en un porcentaje significativo, como la práctica del turismo rural (19,0%) y el turismo en ríos, gargantas y embalses (10,4%). Con un carácter mucho más testimonial aparecieron otras actividades como la observación de aves (5,8%) o la visita a bodegas (4,0%).
- Las localidades que visitaron las personas encuestadas en la oficina de turismo de Mérida fueron numerosas, si bien los porcentajes oscilaron entre el 82,9% de Mérida y el 2,3% de Valencia de Alcántara. Tras Mérida, hubo otras ciudades que despertaron un gran interés entre los visitantes. Estos fueron los casos de Cáceres (53,9%) y Trujillo (43,8%). Asimismo, los porcentajes de encuestados que se desplazaron a otras localidades, sin dejar de ser representativos, fueron inferiores: Badajoz (21,8%), Plasencia (18,3%), Guadalupe (18,5%), y Zafra (12,8%). Finalmente, hay que reseñar las visitas a otras localidades en porcentajes que no sobrepasaron el 10%, así como un 11,8% de visitantes que señalaron localidades no especificadas.
- El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido con preferencia para los visitantes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta. En este sentido, un 18% de consultados expresó que visitaría este emblemático espacio natural. Por su parte, el resto de espacios incluidos en la encuesta, así como otros no especificados, suscitaron un escaso interés entre los visitantes encuestados.
- Las zonas turísticas situadas en el norte de la provincia de Cáceres fueron el principal destino de los visitantes entrevistados en la oficina de turismo de Mérida. En este sentido, el 16,9% de los visitantes citó al Valle del Jerte como zona que iba a visitar y el 12,3% expresó lo mismo en relación con la Vera. Los porcentajes alcanzados por otras zonas turísticas fueron bastante reducidos y, en todo caso, inferiores al 7%.
- La valoración que hicieron los encuestados sobre los servicios turísticos fue muy positiva. Lo más valorado fue el servicio de información turística (9,0 puntos), mientras que la nota más baja, con sendos (8,0) puntos, recayó en la oferta de las empresas de actividades turísticas, y en la accesibilidad para discapacitados. En cualquier caso, se trata de notas muy altas con valoraciones poco oscilantes.

4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

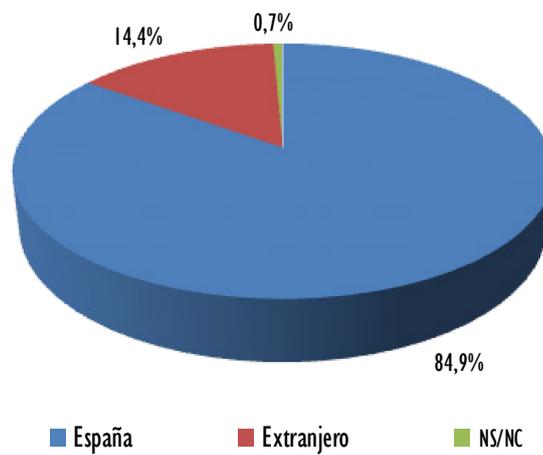
	Porcentaje
Hombre	46,6%
Mujer	52,3%
No contesta	1,1%



En el proceso de encuestación del año 2017 en la ciudad de Mérida participó un mayor número de mujeres (52,3%) que de hombres (46,6%), tal y como reflejan los resultados obtenidos.

Lugar de residencia habitual:

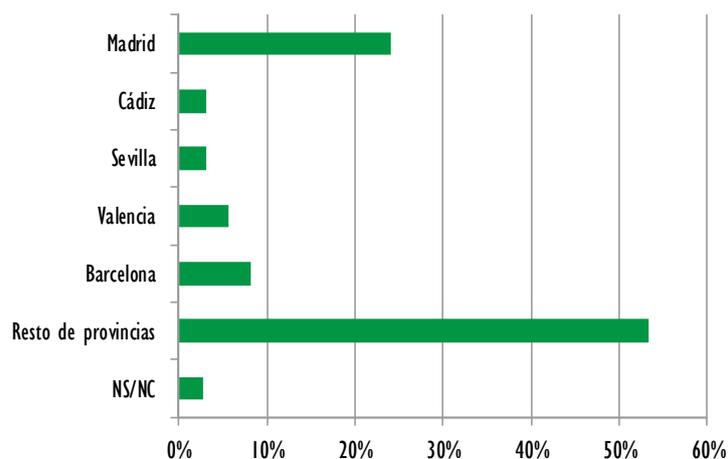
	Porcentaje
España	84,9%
Extranjero	14,4%
No sabe/No contesta	0,7%



El 84,9% de los encuestados tenía fijada su residencia en España, frente a un 14,4% que, por el contrario, la tenía establecida en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,7% de los casos analizados.

Provincia de residencia habitual (españoles) (482 casos):

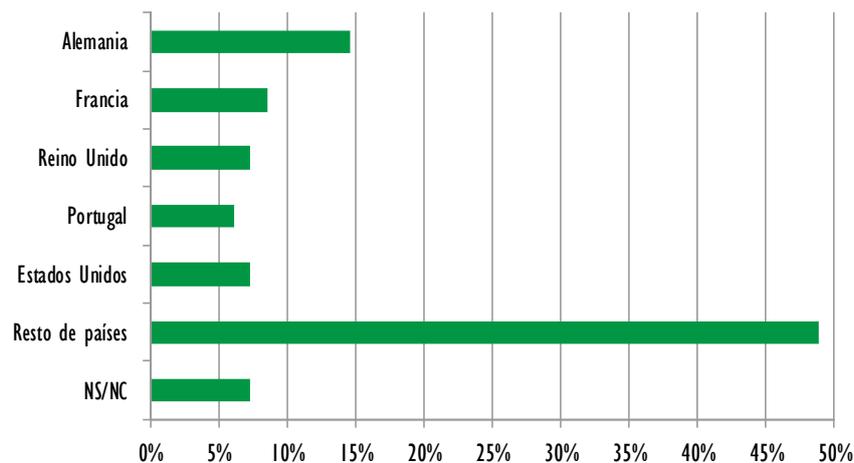
	Porcentaje
Madrid	24,1%
Barcelona	8,1%
Valencia	5,6%
Cádiz	3,1%
Sevilla	3,1%
Resto de provincias	53,3%
No sabe/No contesta	2,7%



La procedencia a escala provincial de los residentes en España evidencia un claro liderazgo de los visitantes originarios de la provincia de Madrid, con un 24,1% del total. Tras Madrid, hay que resaltar los porcentajes de visitantes con residencia en las provincias de Barcelona (8,1%) y Valencia (3,1%), junto con los de las provincias de Cádiz, Sevilla y Málaga, cada una de ellas con un 3,1%. El resto de visitantes encuestados se caracteriza por una amplísima procedencia geográfica, que suma un 53,3% del total.

País de residencia habitual (extranjeros) (82 casos):

	Porcentaje
Alemania	14,6%
Francia	8,5%
Reino Unido	7,3%
Portugal	6,1%
Estados Unidos	7,3%
Resto de países	48,9%
No sabe/No contesta	7,3%

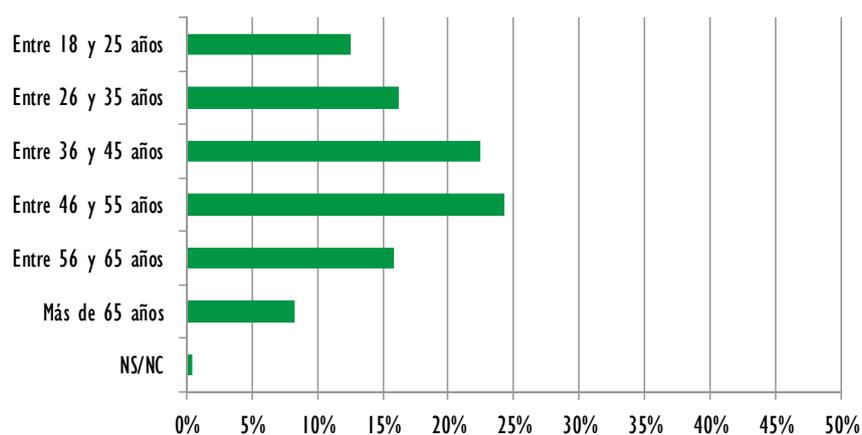


Los extranjeros participantes en la encuesta se caracterizaron por tener una procedencia variada a escala de países, si bien destacaron, en primer lugar, los alemanes con el 14,6% del total de consultados. Tras ellos, los visitantes con nacionalidad francesa (8,5%), británica y estadounidense (7,3% en ambos casos) y portuguesa (6,1%) fueron los más numerosos. Aun así, hubo un 48,9% de extranjeros que tenía fijada su residencia en otros países.

NOTA: Ha de tenerse en cuenta que estos porcentajes no son representativos de la realidad de la demanda extranjera que visita Extremadura, cuyas principales procedencias podrán, o no, coincidir con las de los principales mercados emisores, ya que el estudio se centra en el conjunto de usuarios de las oficinas de turismo y no en el conjunto de viajeros que recibe nuestra Comunidad Autónoma.

Edad:

	Porcentaje
Entre 18 y 25 años	12,5%
Entre 26 y 35 años	16,2%
Entre 36 y 45 años	22,5%
Entre 46 y 55 años	24,3%
Entre 56 y 65 años	15,8%
Más de 65 años	8,3%
No sabe/No contesta	0,4%

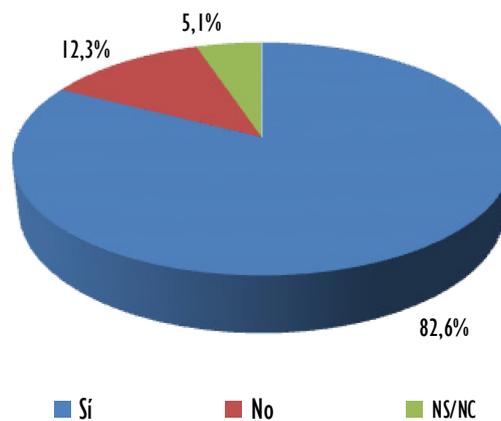


Los grupos de edad que predominaron entre los turistas encuestados fueron aquellos que tienen entre 36 y 55 años, ya que sumaron el 46,8% del total de los entrevistados. Con porcentajes inferiores se situaron los visitantes con edades comprendidas entre 26 y 35 años (16,2%) y 56 y 65 años (15,8%). Por su parte, el grupo de personas más jóvenes, con edades inferiores a los 25 años, alcanzó el 12,5%, y el grupo de personas de mayor edad, más de 65 años, representó el 8,3% del total.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

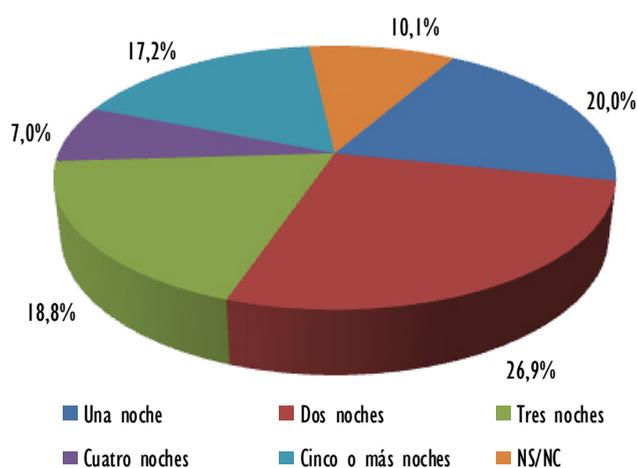
	Porcentaje
Si	82,6%
No	12,3%
No sabe/No contesta	5,1%



El 82,6% de los visitantes que respondieron a la encuesta en la oficina de turismo de Mérida afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura. Por su parte, el 12,3% se manifestó en sentido contrario, mientras que el 5,1% restante no respondió a esta cuestión.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (469 casos):

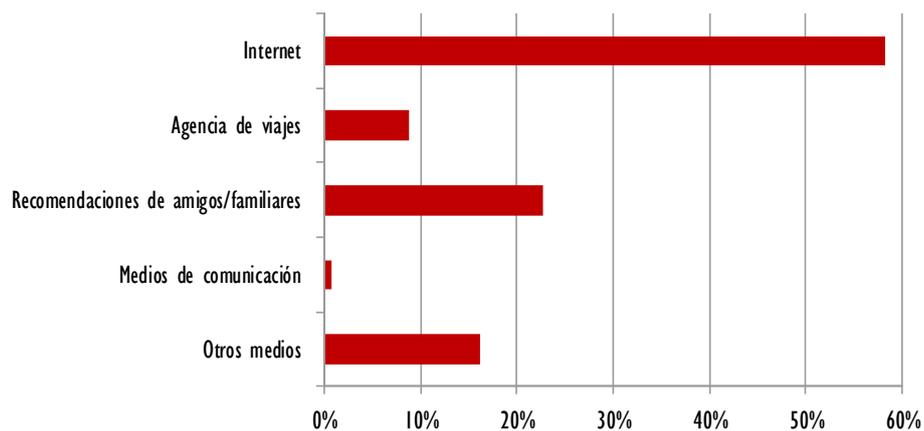
	Porcentaje
Una noche	20,0%
Dos noches	26,9%
Tres noches	18,8%
Cuatro noches	7,0%
Cinco o más noches	17,2%
No sabe/No contesta	10,1%



Los encuestados que pernoctaron en Extremadura lo hicieron con una duración muy diversa. La duración de la estancia más extendida entre los visitantes fue la de dos noches (26,9%), seguida de las pernoctaciones de una noche de duración (20,0%). Las estancias más largas alcanzaron los siguientes porcentajes: 3 noches (18,8%), cinco o más noches (17,2%) y cuatro noches (7,0%). Por otra parte, hubo un 10,1% de consultados que no contestaron a esta pregunta.

¿A través de qué medios ha organizado su viaje?:

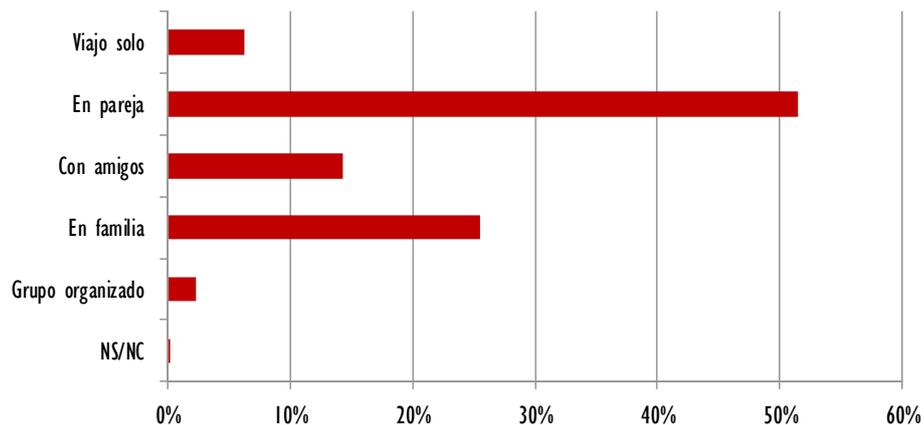
	Porcentaje
Internet	58,3%
Agencia de viajes	8,8%
Recomendaciones de amigos/familiares	22,7%
Medios de comunicación	0,7%
Otros medios	16,2%



El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, escogido por el 58,3% de los encuestados. En segundo término, pero con un porcentaje considerablemente más reducido, habría que citar las recomendaciones de amigos o familiares (22,7%) y las agencias de viaje (8,8%). Por último, el 16,2% de los encuestados respondió que se sirvieron de otros medios no especificados.

¿Con quién viaja? (Composición del grupo de viaje):

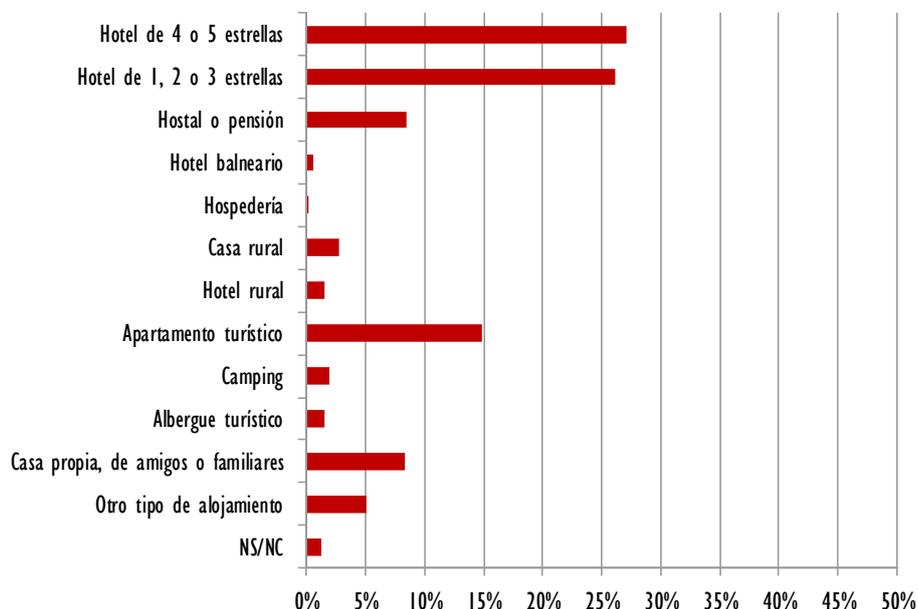
	Porcentaje
Viajo solo	6,2%
En pareja	51,5%
Con amigos	14,3%
En familia	25,5%
Grupo organizado	2,3%
No sabe/No contesta	0,2%



Las personas que viajaron en pareja representaron un porcentaje que superó más de la mitad de los visitantes encuestados en la oficina de turismo de Mérida (51,5%). Por su parte, las personas que viajaron en grupos familiares fueron numerosas, al alcanzar un porcentaje que se situó en el 25,5% del total. Finalmente, los porcentajes de los que viajaron con amigos (14,3%), o solos (6,2%), resultaron considerablemente más bajos.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (469 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	27,1%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	26,2%
Hostal o pensión	8,5%
Hotel balneario	0,6%
Hospedería	0,2%
Casa rural	2,8%
Hotel rural	1,5%
Apartamento turístico	14,9%
Camping	1,9%
Albergue turístico	1,5%
Casa propia, de amigos o familiares	8,3%
Otro tipo de alojamiento	5,1%
NS/NC	1,3%

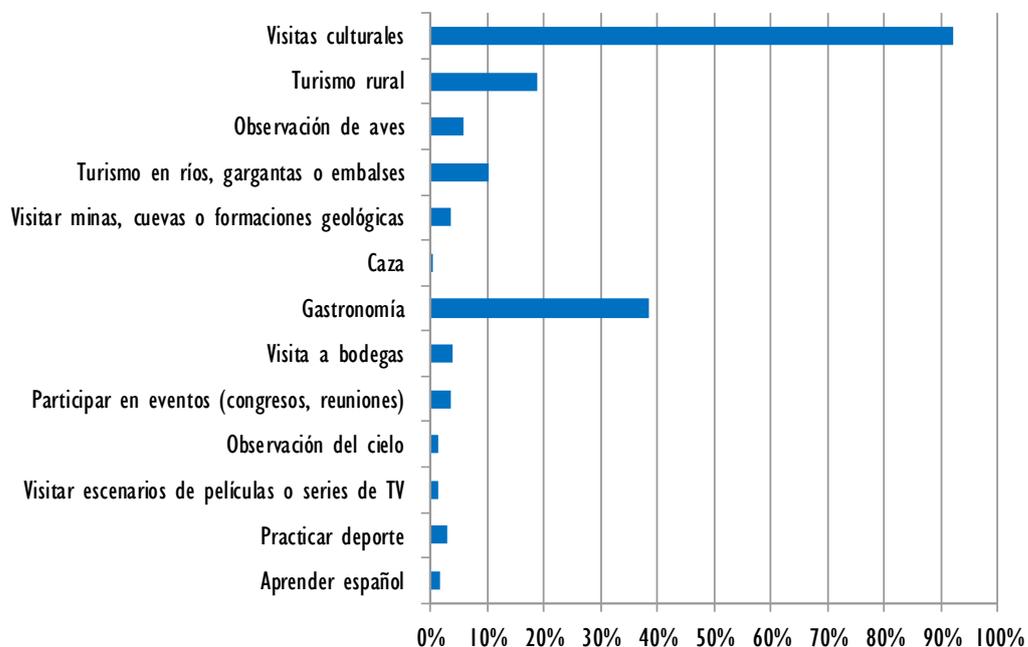


Más de la mitad de los visitantes se inclinó por utilizar los hoteles para pernoctar (53,3%). Asimismo, se dio la circunstancia de que el volumen de usuarios de los hoteles de 1 a 3 estrellas (26,2%) y de 4 y 5 estrellas (27,1%), estuvo muy igualado. Otros alojamientos que alcanzaron un porcentaje significativo fueron los apartamentos turísticos (14,9%) y, en menor medida, los hostales y pensiones (8,5%), así como la casa propia de amigos o familiares (8,3%). El resto de alojamientos citados en la encuesta obtuvo porcentajes muy modestos.

6. MOTIVACIÓN

¿Qué tipo de actividad tiene pensado realizar durante su visita a Extremadura?:

	Porcentaje
Visitas culturales	92,3%
Turismo rural	19,0%
Observación de aves	5,8%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	10,4%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	3,5%
Caza	0,2%
Gastronomía	38,7%
Visita a bodegas	4,0%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	3,5%
Observación del cielo	1,4%
Visitar escenarios de películas o series de TV	1,4%
Practicar deporte	3,0%
Aprender español	1,8%



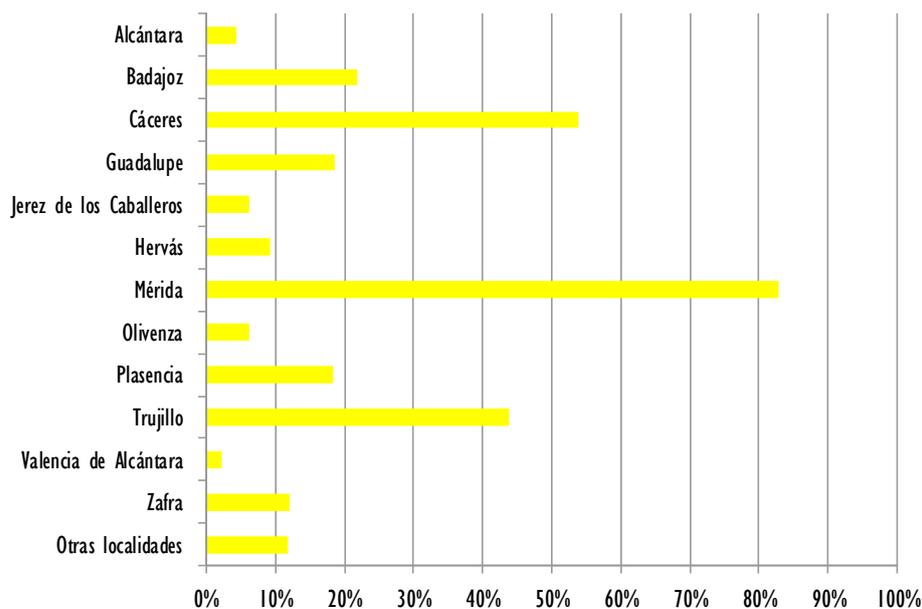
Las principales actividades practicadas por los turistas se centraron en dos aspectos clave: las visitas culturales, citadas por el 92,3% de los visitantes encuestados en la oficina de turismo de Mérida, y el disfrute de la gastronomía, señalado por el 38,7%. Asimismo, hubo otras actividades que fueron aludidas en un porcentaje significativo, como la práctica del turismo rural (19,0%) y el turismo en ríos, gargantas y embalses (10,4%). Con un carácter mucho más testimonial aparecieron otras actividades, como la observación de aves (5,8%) o la visita a bodegas (4,0%).

7. ZONAS VISITADAS

¿Qué lugares de Extremadura ha visitado o tiene pensado visitar durante su viaje?:

7.1. Localidades:

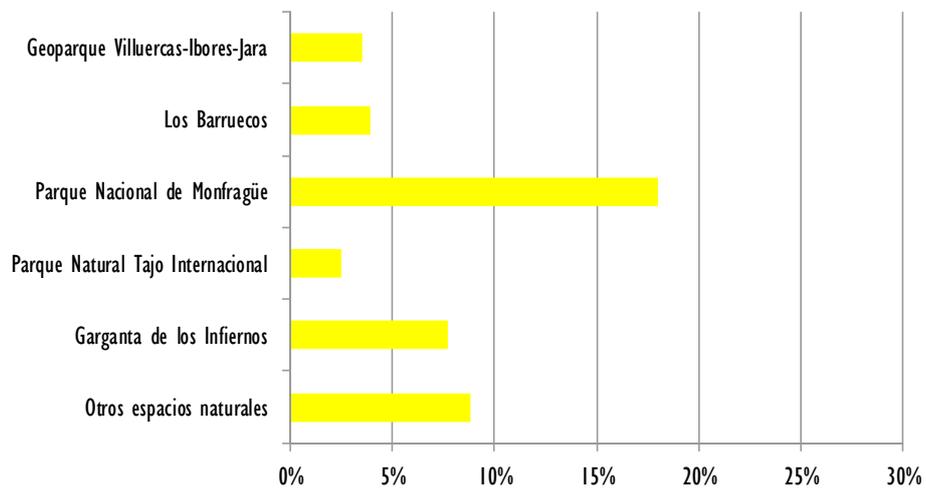
	Porcentaje
Alcántara	4,4%
Badajoz	21,8%
Cáceres	53,9%
Guadalupe	18,5%
Jerez de los Caballeros	6,3%
Hervás	9,3%
Mérida	82,9%
Olivenza	6,2%
Plasencia	18,3%
Trujillo	43,8%
Valencia de Alcántara	2,3%
Zafra	12,1%
Otras localidades	11,8%



Las localidades que visitaron las personas encuestadas en la oficina de turismo de Mérida fueron numerosas, si bien los porcentajes oscilaron entre el 82,9% de Mérida y el 2,3% de Valencia de Alcántara. Tras Mérida, hubo otras ciudades que despertaron un gran interés entre los visitantes. Estos fueron los casos de Cáceres (53,9%) y Trujillo (43,8%). Asimismo, los porcentajes de encuestados que se desplazaron a otras localidades, sin dejar de ser representativos, fueron inferiores: Badajoz (21,8%), Plasencia (18,3%), Guadalupe (18,5%), y Zafra (12,8%). Finalmente, hay que reseñar las visitas a otras localidades en porcentajes que no sobrepasaron el 10%, así como un 11,8% de personas que señalaron localidades no especificadas.

7.2. Espacios naturales:

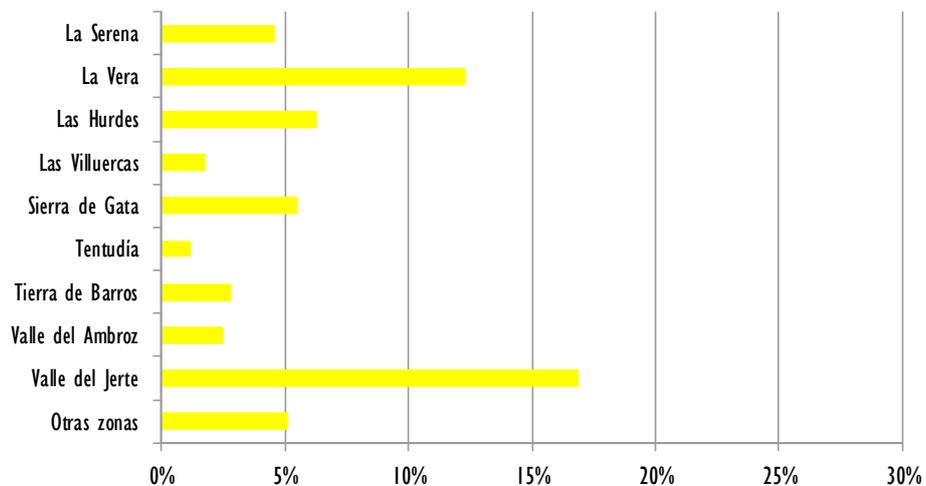
	Porcentaje
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	3,5%
Los Barruecos	3,9%
Parque Nacional de Monfragüe	18,0%
Parque Natural Tajo Internacional	2,5%
Garganta de los Infiernos	7,7%
Otros espacios naturales	8,8%



El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido con preferencia para los visitantes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta. En este sentido, un 18% de personas manifestó que visitaría este emblemático espacio natural. Por su parte, el resto de espacios incluidos en la encuesta, así como otros no especificados, suscitaron un escaso interés entre los visitantes encuestados.

7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	4,6%
La Vera	12,3%
Las Hurdes	6,3%
Las Villuercas	1,8%
Sierra de Gata	5,5%
Tentudía	1,2%
Tierra de Barros	2,8%
Valle del Ambroz	2,5%
Valle del Jerte	16,9%
Otras zonas	5,1%

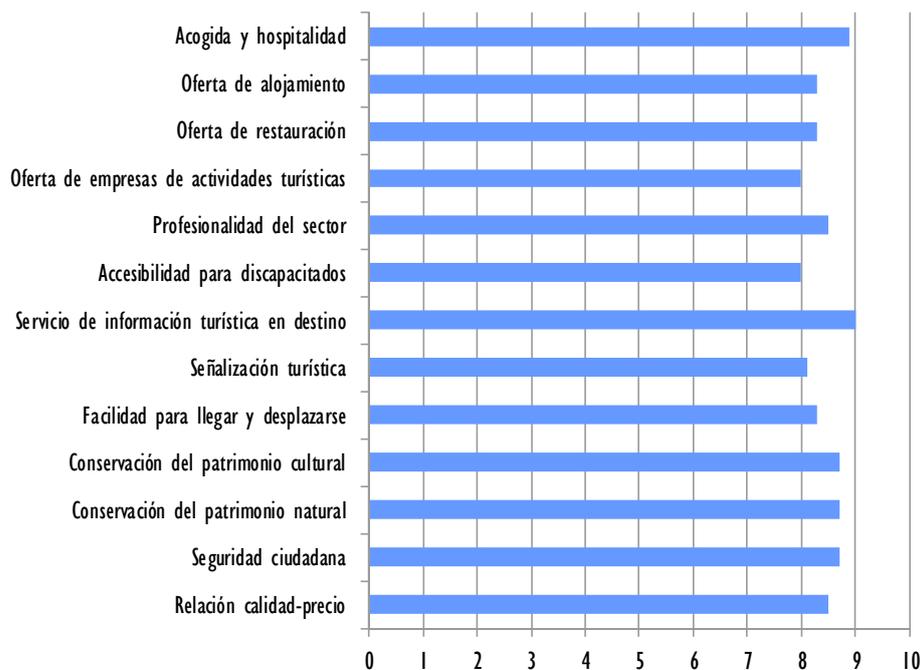


Las zonas turísticas situadas en el norte de la provincia de Cáceres fueron el principal destino de los visitantes entrevistados en la oficina de Mérida. En este sentido, el 16,9% de los visitantes citó al Valle del Jerte como zona que iba a visitar y el 12,3% expresó lo mismo en relación con la Vera. Los porcentajes alcanzados por otras zonas turísticas fueron escasos y, en todo caso, inferiores al 7%.

8. VALORACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Califique, por favor, de 0 a 10 puntos los siguientes aspectos de su visita (0 es la puntuación más baja):

	Valoración media
Acogida y hospitalidad	8,9
Oferta de alojamiento	8,3
Oferta de restauración	8,3
Oferta de empresas de actividades turísticas	8,0
Profesionalidad del sector	8,5
Accesibilidad para discapacitados	8,0
Servicio de información turística en destino	9,0
Señalización turística	8,1
Facilidad para llegar y desplazarse	8,3
Conservación del patrimonio cultural	8,7
Conservación del patrimonio natural	8,7
Seguridad ciudadana	8,7
Relación calidad-precio	8,5



La valoración que hicieron los encuestados sobre los servicios turísticos fue muy positiva. Lo más valorado fue el servicio de información turística (9,0 puntos), mientras que la nota más baja, con sendos (8,0) puntos, recayó en la oferta de las empresas de actividades turísticas, y la accesibilidad para discapacitados. En cualquier caso, se trata de notas muy altas con valoraciones poco oscilantes.