



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

Alqueva, Sierra Suroeste, Tentudía

Año 2017

Documento (I/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 Alqueva, Sierra Suroeste, Tentudía 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 1.483 (1.254 a españoles; 221 a extranjeros; 8 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 el territorio de Alqueva, Sierra de Suroeste, Tentudía, participó un mayor número de hombres (53,7%), que de mujeres (45,4%), tal y como reflejan los resultados obtenidos.
- El 84,6% de los encuestados tenía fijada su residencia en España, frente a un 14,9% que, por el contrario, la tenía establecida en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,5% de los casos analizados.
- La procedencia a escala provincial de los residentes en España pone de manifiesto grandes diferencias en los porcentajes de personas que provienen de unas provincias y otras. En este sentido, hay tres provincias que lograron aglutinar un porcentaje superior al 10%: Sevilla (18,6%), Badajoz (17,5%) y Madrid (13,6%). Junto a ellas, habría que hablar de una extensa relación de provincias, que de forma individualizada no suman porcentajes significativos, pero que en su conjunto sí lo hacen.
- Los extranjeros participantes en la encuesta se caracterizaron por tener una procedencia variada a escala de países, si bien destacaron, en primer lugar, dos nacionalidades: portuguesas (19,0%) y francesas (15,8%). Tras ellos, los visitantes con nacionalidad alemana (13,1%), británica (7,7%) y estadounidense (6,3%) fueron los más numerosos. Aun así, hubo un 31,3% de extranjeros que tenía fijada su residencia en otros países.
- Los grupos de edad que predominaron entre los turistas encuestados fueron aquellos que tenían entre 36 y 55 años, ya que sumaron el 58,1% del total de los entrevistados. Con porcentajes inferiores se situaron los visitantes con edades comprendidas entre 26 y 35 años (9,8%) y entre 56 y 65 años (20,8%). Por su parte, el grupo de personas más jóvenes, con edades inferiores a los 25 años, alcanzó el 3,4% del total, y el grupo de personas de mayor edad, más de 65 años, representó el 7,2%.
- El 58,4% de los visitantes que respondieron a la encuesta afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura. Por su parte, el 40,3% se manifestó en sentido contrario, mientras que el 1,3% 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 cinco o más noches (30,3%), seguida de las pernoctaciones de dos noches de duración (19,7%). A ellas siguieron las estancias de 3 noches (14,6%), cuatro noches (10,4%) y una noche (12,1%). Por otra parte, hubo un 12,9% de personas que no contestaron a esta pregunta.
- El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, escogido por el 47,7% de los encuestados. En segundo término, pero con un porcentaje más reducido habría que citar las recomendaciones de amigos o familiares (31,0%) y, en menor medida, las agencias de viaje (8,7%) y medios de comunicación (2,8%). Por último, el 16,5% de los encuestados respondió que se sirvieron de otros medios no especificados.
- Las personas que viajaron en pareja (39,3%) sobresalieron respecto del resto de posibilidades en lo que a composición del grupo de viaje se refiere. Por su parte, las personas que viajaron en grupos familiares fueron numerosas, al alcanzar un porcentaje que se situó en el 26,4%. Finalmente, los volúmenes de los que viajaron con amigos (17,1%), en grupo organizado (12,0%) o solos (5,1%), resultaron considerablemente más bajos.
- Casi la mitad de los visitantes se inclinó por utilizar los hoteles para pernoctar (45,8%), si bien hay que poner de manifiesto que dentro de ellos fueron más demandados los hoteles de 1 a 3 estrellas, que los de 4 a 5 estrellas. Por otra parte, la casa propia de amigos o familiares (24,8%) alcanzó un porcentaje muy significativo en lo que a uso como alojamiento se refiere. En menor medida, hubo otros alojamientos que habría que citar, como las casas rurales (8,7%) y los hostales/pensiones (5,2%). El resto de alojamientos citados en la encuesta obtuvo porcentajes muy reducidos.
- Las tres principales actividades practicadas por los turistas se centraron en las visitas culturales, citadas por el 79,0% de las personas encuestadas, el disfrute de la gastronomía, señalada por el 46,0%, y la práctica del turismo rural, con un 32,0% de

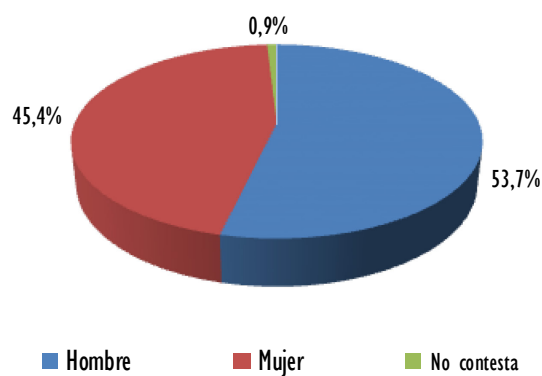
respuestas. Asimismo, hubo otras actividades que fueron mencionadas en porcentajes inferiores al 15%, como, por ejemplo, la visita a minas, cuevas o formaciones geológicas (12,9%), la observación de aves (6,5%) y el turismo en masas de agua (6,9%).

- Las localidades que visitaron las personas encuestadas fueron numerosas, si bien los porcentajes oscilaron entre el 43,9% de Mérida y el 4,6% de Valencia de Alcántara. Tras Mérida, hubo otras ciudades que despertaron un gran interés entre los visitantes. Estos serían los casos de las localidades de Jerez de los Caballeros (39,8%), Badajoz (39,5%), Cáceres (33,6%), Olivenza (33,4%), Zafra (35,1%) y Trujillo (25,6%). Asimismo, no son despreciables los porcentajes de encuestados que se desplazaron a otras localidades que, sin dejar de ser tan elevados como los anteriores, son significativos: Plasencia (16,2%) y Guadalupe (16,7%). Finalmente, hay que reseñar visitas a otras localidades en porcentajes de escaso peso porcentual.
- El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido preferido por los visitantes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta. En este sentido, un 15,2% 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 de Tentudía (16,2%) y Valle del Jerte (13,3%), situadas en los dos extremos geográficos de la Comunidad Autónoma, fueron las zonas turísticas que alcanzaron un mayor porcentaje de visitas entre las personas encuestadas. El resto de territorios no logró atraer a un porcentaje de visitantes que sobrepasara la barrera del 10%.
- La valoración que hicieron los encuestados sobre los aspectos y servicios turísticos sometidos a evaluación fue muy positiva. Lo más valorado fue el servicio de información turística (9,2 puntos sobre un máximo de 10), junto con el servicio de información turística en destino que fue calificado con un 9. Por su parte, aquellos servicios y aspectos que obtuvieron una calificación más baja fueron la accesibilidad para discapacitados (7,3) y la oferta de empresas de actividades turísticas (7,7). En cualquier caso, se trata de notas elevadas que evidencian una alta satisfacción con los servicios y aspectos evaluados.

4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

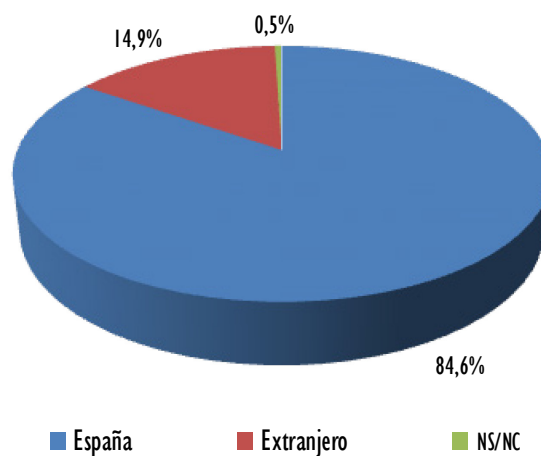
	Porcentaje
Hombre	53,7%
Mujer	45,4%
No contesta	0,9%



En el proceso de encuestación del año 2017 en el territorio de Alqueva, Sierra de Suroeste, Tentudía, participó un mayor número de hombres (53,7%), que de mujeres (45,4%), tal y como reflejan los resultados obtenidos.

Lugar de residencia habitual:

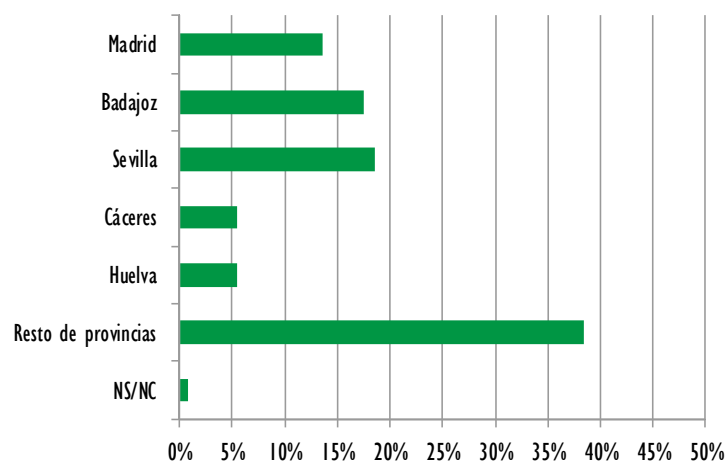
	Porcentaje
España	84,6%
Extranjero	14,9%
No sabe/No contesta	0,5%



El 84,6% de los encuestados tenía fijada su residencia en España, frente a un 14,9% que, por el contrario, la tenía establecida en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,5% de los casos analizados.

Provincia de residencia habitual (españoles) (1.254 casos):

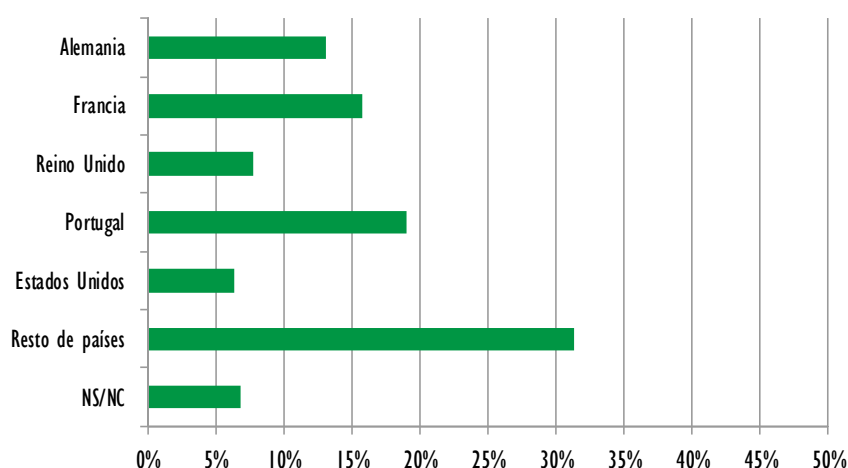
	Porcentaje
Sevilla	18,6%
Badajoz	17,5%
Madrid	13,6%
Cáceres	5,5%
Huelva	5,5%
Resto de provincias	38,5%
No sabe/No contesta	0,8%



La procedencia a escala provincial de los residentes en España pone de manifiesto grandes diferencias en los porcentajes de personas que provienen de unas provincias y otras. En este sentido, hay tres provincias que lograron aglutinar un porcentaje superior al 10%: Sevilla (18,6%), Badajoz (17,5%) y Madrid (13,6%). Junto a ellas, habría que hablar de una extensa relación de provincias, que de forma individualizada no suman porcentajes significativos, pero que en su conjunto sí lo hacen.

País de residencia habitual (extranjeros) (221 casos):

	Porcentaje
Alemania	13,1%
Francia	15,8%
Reino Unido	7,7%
Portugal	19,0%
Estados Unidos	6,3%
Resto de países	31,3%
No sabe/No contesta	6,8%

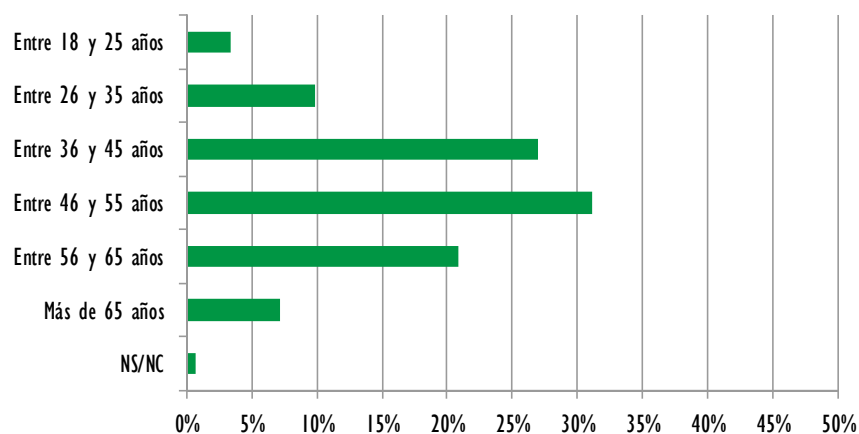


Los extranjeros participantes en la encuesta se caracterizaron por tener una procedencia variada a escala de países, si bien destacaron, en primer lugar, dos nacionalidades: portugueses (19,0%) y franceses (15,8%). Tras ellos, los visitantes con nacionalidad alemana (13,1%), británica (7,7%) y estadounidense (6,3%) fueron los más numerosos. Aun así, hubo un 31,3% 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	3,4%
Entre 26 y 35 años	9,8%
Entre 36 y 45 años	27,0%
Entre 46 y 55 años	31,1%
Entre 56 y 65 años	20,8%
Más de 65 años	7,2%
No sabe/No contesta	0,7%

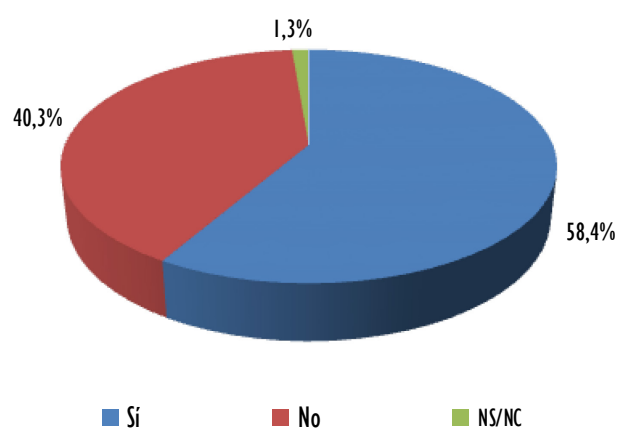


Los grupos de edad que predominaron entre los turistas encuestados fueron aquellos que tenían entre 36 y 55 años, ya que sumaron el 58,1% del total de los entrevistados. Con porcentajes inferiores se situaron los visitantes con edades comprendidas entre 26 y 35 años (9,8%) y entre 56 y 65 años (20,8%). Por su parte, el grupo de personas más jóvenes, con edades inferiores a los 25 años, alcanzó el 3,4%, y el grupo de personas de mayor edad, más de 65 años, representó el 7,2%.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

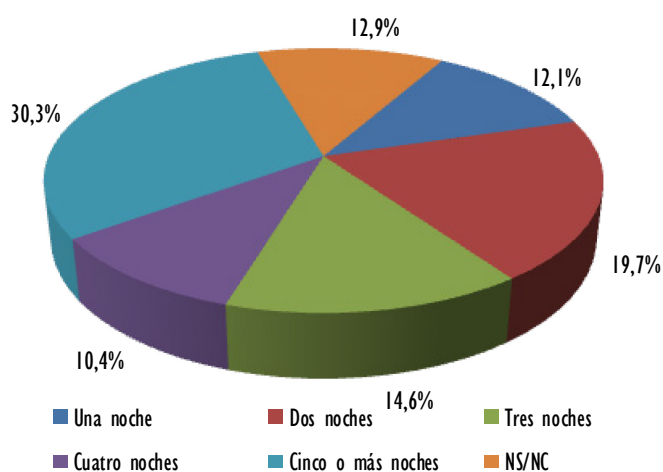
	Porcentaje
Si	58,4%
No	40,3%
No sabe/No contesta	1,3%



El 58,4% de los visitantes que respondieron a la encuesta afirmó que iban a pernoctar en Extremadura. Por su parte, el 40,3% se manifestó en sentido contrario, mientras que el 1,3% restante no respondió a esta cuestión.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (867 casos):

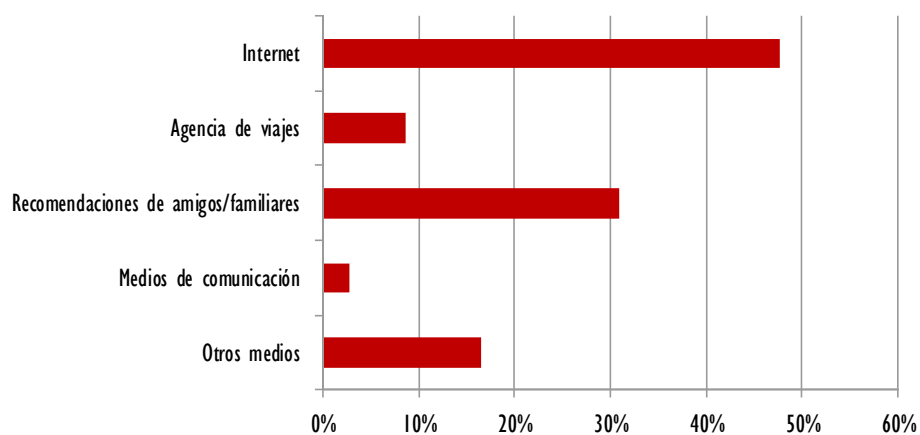
	Porcentaje
Una noche	12,1%
Dos noches	19,7%
Tres noches	14,6%
Cuatro noches	10,4%
Cinco o más noches	30,3%
No sabe/No contesta	12,9%



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 cinco o más noches (30,3%), seguida de las pernoctaciones de dos noches de duración (19,7%). A ellas siguieron las estancias de 3 noches (14,6%), cuatro noches (10,4%) y una noche (12,1%). Por otra parte, hubo un 12,9% de personas que no contestaron a esta pregunta.

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

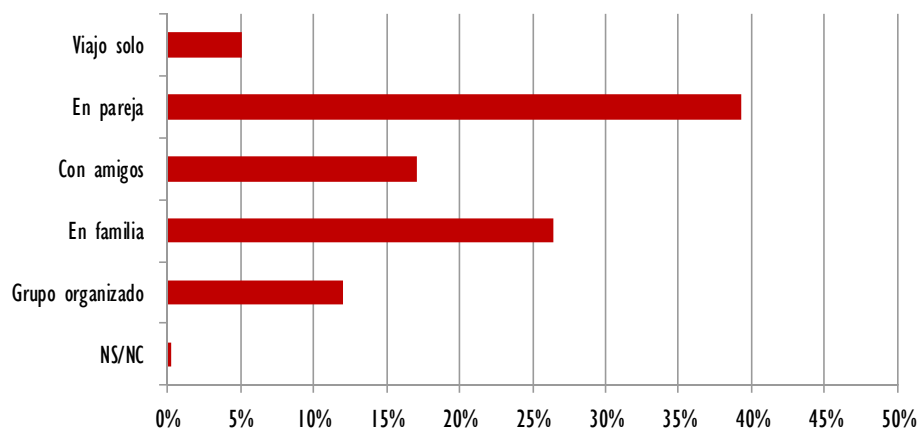
	Porcentaje
Internet	47,7%
Agencia de viajes	8,7%
Recomendaciones de amigos/familiares	31,0%
Medios de comunicación	2,8%
Otros medios	16,5%



El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, escogido por el 47,7% de los encuestados. En segundo término, pero con un porcentaje más reducido, habría que citar las recomendaciones de amigos o familiares (31,0%) y, en menor medida, las agencias de viaje (8,7%) y medios de comunicación (2,8%). Por último, el 16,5% de los encuestados respondió que se sirvieron de otros medios no especificados.

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

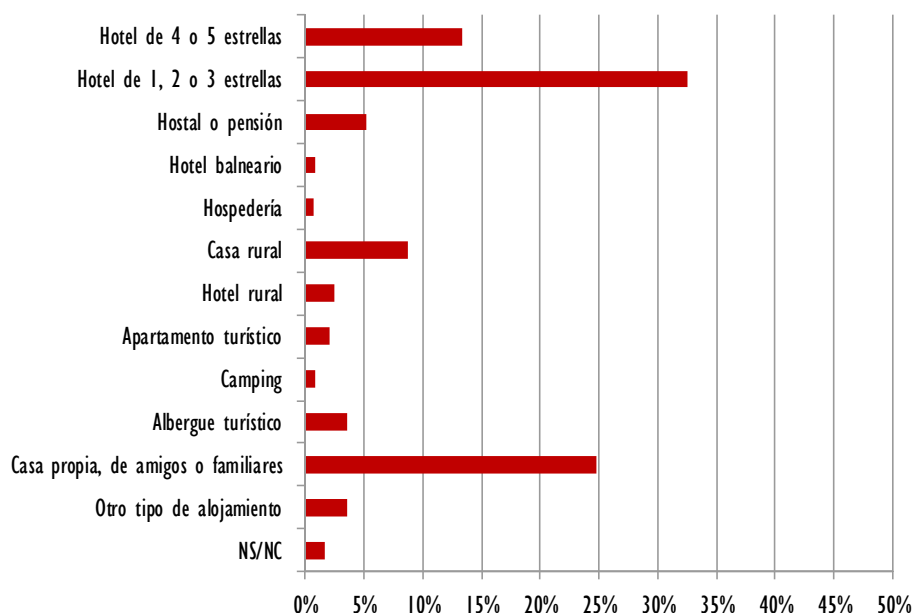
	Porcentaje
Viajo solo	5,1%
En pareja	39,3%
Con amigos	17,1%
En familia	26,4%
Grupo organizado	12,0%
No sabe/No contesta	0,2%



Las personas que viajaron en pareja (39,3%) sobresalieron respecto del resto de posibilidades en lo que a composición del grupo de viaje se refiere. Por su parte, las personas que viajaron en grupos familiares fueron numerosas, al alcanzar un porcentaje que se situó en el 26,4%. Finalmente, los porcentajes de los que viajaron con amigos (17,1%), en grupo organizado (12,0%) o solos (5,1%), resultaron considerablemente más bajos.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (867 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	13,3%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	32,5%
Hostal o pensión	5,2%
Hotel balneario	0,8%
Hospedería	0,7%
Casa rural	8,7%
Hotel rural	2,4%
Apartamento turístico	2,0%
Camping	0,9%
Albergue turístico	3,5%
Casa propia, de amigos o familiares	24,8%
Otro tipo de alojamiento	3,6%
NS/NC	1,6%

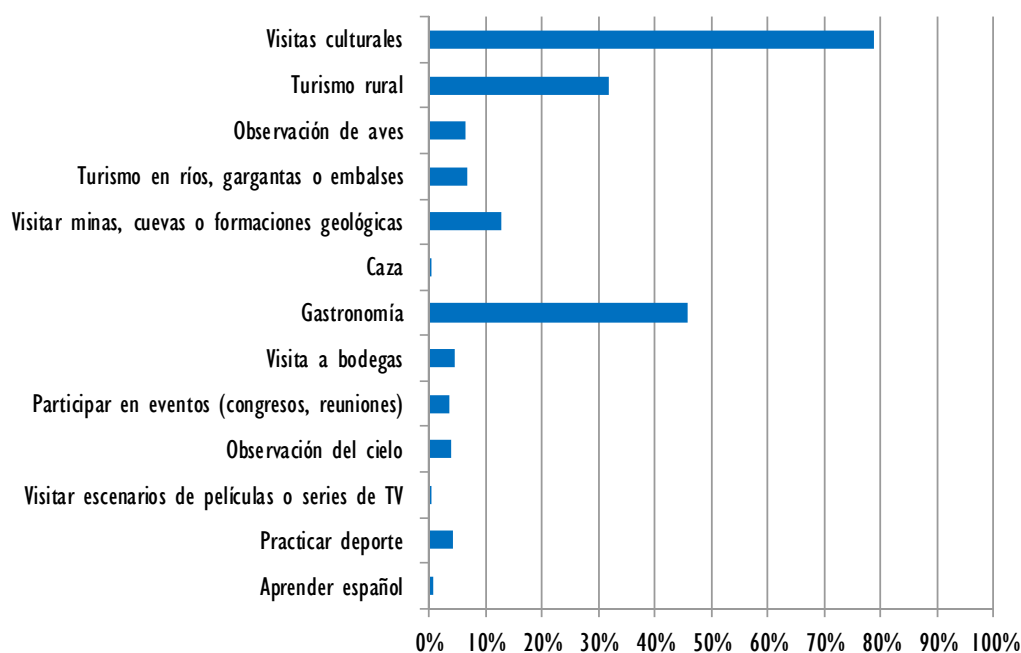


Casi la mitad de los visitantes se inclinaron por utilizar los hoteles para pernoctar (45,8%), si bien hay que poner de manifiesto que dentro de ellos fueron más demandados los hoteles de 1 a 3 estrellas, que los de 4 a 5 estrellas. Por otra parte, la casa propia de amigos o familiares (24,8%) alcanzó un porcentaje muy significativo en lo que a uso como alojamiento se refiere. En menor medida, hubo otros alojamientos que habría que citar, como las casas rurales (8,7%) y los hostales/pensiones (5,2%). 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	79,0%
Turismo rural	32,0%
Observación de aves	6,5%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	6,9%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	12,9%
Caza	0,5%
Gastronomía	46,0%
Visita a bodegas	4,5%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	3,8%
Observación del cielo	3,9%
Visitar escenarios de películas o series de TV	0,5%
Practicar deporte	4,2%
Aprender español	0,9%



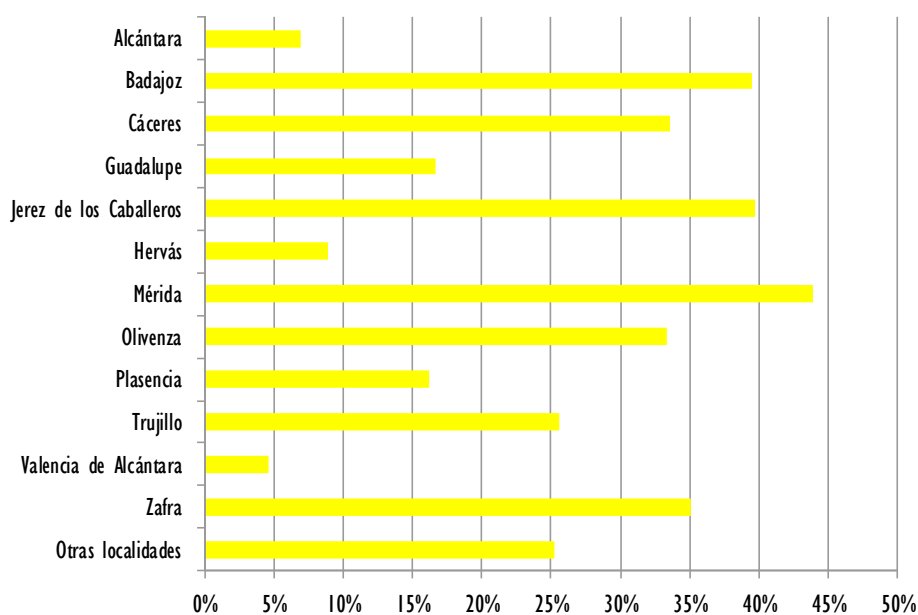
Las tres principales actividades practicadas por los turistas se centraron en las visitas culturales, citadas por el 79,0% de las personas encuestadas, el disfrute de la gastronomía, señalada por el 46,0% y la práctica del turismo rural, con un 32,0% de respuestas. Asimismo, hubo otras actividades que fueron mencionadas en porcentajes inferiores al 15%, como por ejemplo la visita a minas, cuevas o formaciones geológicas (12,9%), la observación de aves (6,5%) y el turismo en masas de agua (6,9%).

7. ZONAS VISITADAS

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

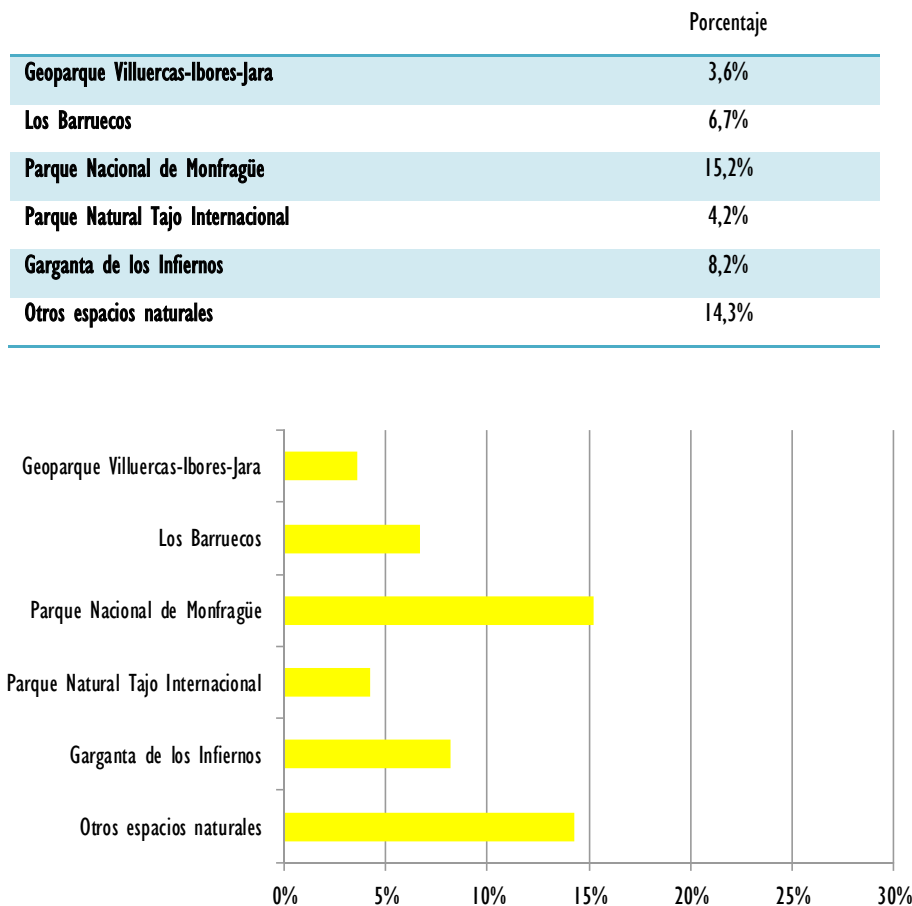
7.1. Localidades:

	Porcentaje
Alcántara	6,9%
Badajoz	39,5%
Cáceres	33,6%
Guadalupe	16,7%
Jerez de los Caballeros	39,8%
Hervás	8,9%
Mérida	43,9%
Olivenza	33,4%
Plasencia	16,2%
Trujillo	25,6%
Valencia de Alcántara	4,6%
Zafra	35,1%
Otras localidades	25,2%



Las localidades que visitaron las personas encuestadas fueron numerosas, si bien los porcentajes oscilaron entre el 43,9% de Mérida y el 4,6% de Valencia de Alcántara. Tras Mérida, hubo otras ciudades que despertaron un gran interés entre los visitantes. Estos serían los casos de las localidades de Jerez de los Caballeros (39,8%), Badajoz (39,5%), Cáceres (33,6%), Olivenza (33,4%), Zafra (35,1%) y Trujillo (25,6%). Asimismo, no son despreciables los porcentajes de encuestados que se desplazaron a otras localidades que, sin dejar de ser tan elevados como los anteriores, son significativos: Plasencia (16,2%) y Guadalupe (16,7%). Finalmente, hay que reseñar visitas a otras localidades en porcentajes de escaso peso porcentual.

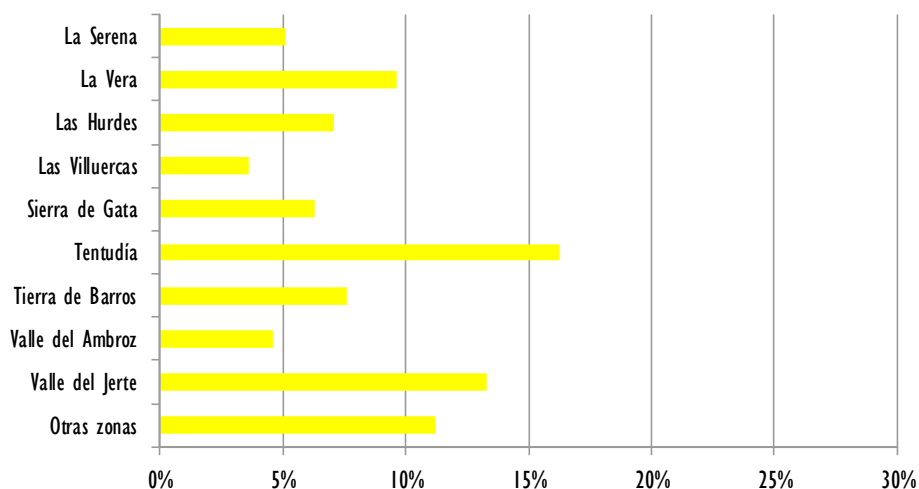
7.2. Espacios naturales:



El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido preferido por los visitantes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta. En este sentido, un 15,2% 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	5,1%
La Vera	9,6%
Las Hurdes	7,1%
Las Villuercas	3,6%
Sierra de Gata	6,3%
Tentudía	16,2%
Tierra de Barros	7,6%
Valle del Ambroz	4,6%
Valle del Jerte	13,3%
Otras zonas	11,2%

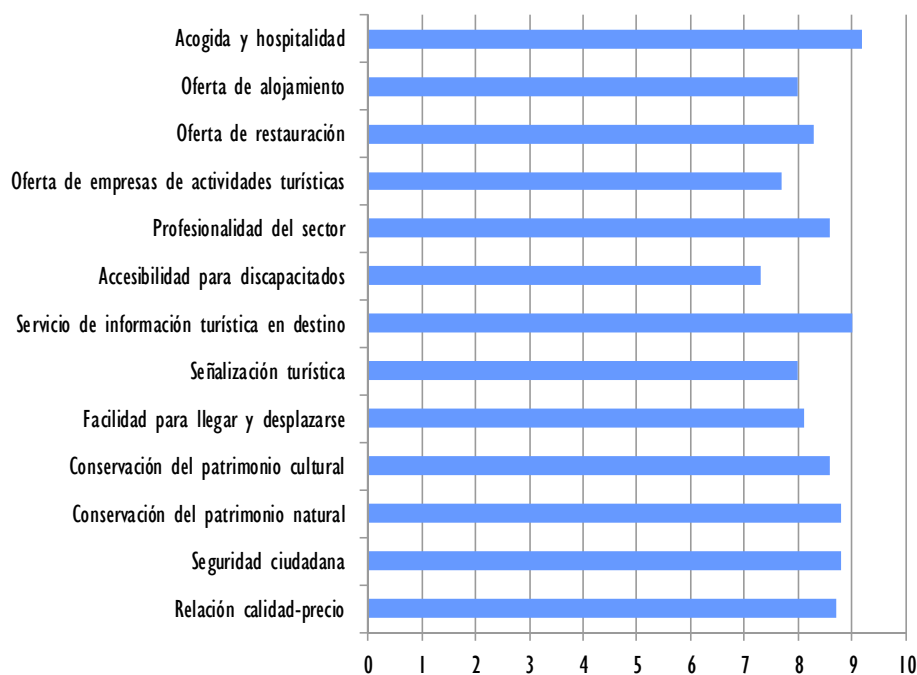


Las zonas de Tentudía (16,2%) y Valle del Jerte (13,3%), situadas en los dos extremos geográficos de la Comunidad Autónoma, fueron las zonas turísticas que alcanzaron un mayor porcentaje de visitas entre las personas encuestadas. El resto de territorios no logró atraer a un porcentaje de visitantes que superara la barrera del 10%.

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	9,2
Oferta de alojamiento	8,0
Oferta de restauración	8,3
Oferta de empresas de actividades turísticas	7,7
Profesionalidad del sector	8,6
Accesibilidad para discapacitados	7,3
Servicio de información turística en destino	9,0
Señalización turística	8,0
Facilidad para llegar y desplazarse	8,1
Conservación del patrimonio cultural	8,6
Conservación del patrimonio natural	8,8
Seguridad ciudadana	8,8
Relación calidad-precio	8,7



La valoración que hicieron los encuestados sobre los aspectos y servicios turísticos sometidos a evaluación fue muy positiva. Lo más valorado fue el servicio de información turística (9,2 puntos sobre un máximo de 10), junto con el servicio de información turística en destino, que fue calificado con un 9. Por su parte, aquellos servicios y aspectos que obtuvieron una calificación más baja fueron la accesibilidad para discapacitados (7,3) y la oferta de empresas de actividades turísticas (7,7). En cualquier caso, se trata de notas elevadas que evidencian una alta satisfacción con los servicios y aspectos evaluados.