



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

La Siberia, La Serena, Campiña Sur

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 La Siberia, La Serena, Campiña Sur 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 967 (866 a españoles; 98 a extranjeros; 3 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:

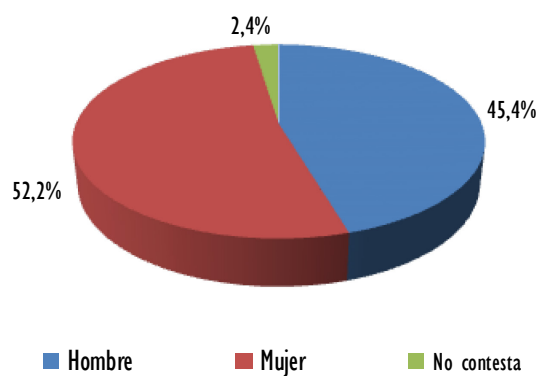
- De acuerdo con la encuesta, tras el análisis del género de las personas que cumplimentaron el formulario en las oficinas de turismo de esta zona turística predominaron los hombres (52,2%), sobre las mujeres (45,4%). Además, hubo un 2,4% de consultados que no contestaron a esta pregunta.
- El 89,6% de los encuestados residía en España, frente a un 10,1% que afirmó vivir en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,3% de los casos analizados.
- A la luz de los datos obtenidos en las encuestas recogidas en la zona turística de La Serena, La Siberia y Campiña Sur, se aprecia una variada procedencia a escala provincial de los residentes en España. De igual modo, se percibe una notable diferencia en el peso porcentual que aportan las diferentes provincias, dentro de las cuales destacan Badajoz (27,4%) y Madrid (18,1%). Asimismo, conviene citar a las provincias de Sevilla, Cáceres, Barcelona y Córdoba, en las que se supera la cifra del 5%. Por último, hay que tener en cuenta el elevado porcentaje, próximo a un tercio del total, que llegó del restante conjunto de provincias no mencionadas, si bien en cifras poco relevantes de forma individualizada.
- Los visitantes extranjeros se caracterizaron por una procedencia variada a nivel de nacionalidades. El grupo más numeroso fue el compuesto por los franceses (19,4%), seguidos de los alemanes (18,4%), británicos (17,3%), holandeses (14,3%) y portugueses (11,2%). Las restantes nacionalidades sumaron un 18,4%, mientras que el 1,0% no respondió a la pregunta.
- Los grupos de edad predominantes entre los visitantes encuestados fueron los comprendidos entre los 36 y 55 años, cuya suma total se cifró en el 48,1% del total. Con una representatividad inferior se encontraron las personas de mayor edad, entre 56 a 65 años, que llegaron hasta el 21,4%. Finalmente, los individuos con edad entre 26 y 35 años (13,7%), los mayores de 65 años (10,5%), y los menores de 25 años (6,0%), fueron los grupos menos numerosos.
- Algo más del 70% de los visitantes respondieron que iban a pernoctar en Extremadura. En sentido contrario, el 20,4% señaló que no lo haría, y el 8,0% restante no contestó a esta pregunta.
- Los resultados de la encuesta evidencian una variada duración de la estancia en destino, entre aquellas personas que reconocieron que iban a pernoctar en Extremadura. Profundizando en esta cuestión hay que afirmar que las estancias de 5 o más noches, con un 26,6% de los casos, fueron las que alcanzaron un mayor porcentaje de respuestas. En segundo lugar, se situaron las estancias de dos noches (21,2%), seguidas de las de 3 noches (13,4%), las de 4 noches (8,5%) y las de una sola noche (6,5%). Por otra parte, el 23,8% se decantó por la opción "no sabe/no contesta".
- El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, utilizado por el 33,0% de los encuestados, aunque los que se basaron en las recomendaciones de amigos o familiares se cifraron en un porcentaje muy parecido (31,2%). Sin embargo, las agencias de viaje fueron mencionadas por solo un 2,5% de los consultados y los medios de comunicación por el 1,8%. Por último, el 41,6% se sirvió de medios diferentes a los anteriores.
- Las personas que viajaron en pareja (35,3%) predominaron sobre el resto, tal y como reflejan las cifras. Asimismo, los grupos que viajaron en familia (24,3%) y los que se desplazaron en la compañía de amigos (17,0%) fueron representativos. En menor medida, también se apreció la llegada de personas en grupos organizados (13,4%) y visitantes que viajaron solos (9,9%).
- Las respuestas de los visitantes ponen de manifiesto la diversidad de alojamientos utilizados en el caso de esta zona turística. Porcentualmente destacaron las cifras relacionadas con el uso de la casa propia, de amigos o familiares (30,4%). Asimismo hay que mencionar, aunque con porcentajes inferiores, el uso de alojamientos extrahoteleros, como los campings (16%), así como de alojamientos hoteleros, en concreto los hoteles con categoría de 1 a 3 estrellas (12,0%). El resto de alojamientos, independientemente de su tipología y categoría, obtuvo porcentajes inferiores al 10%.

- Las principales actividades practicadas por los visitantes se relacionaron, a la luz de los datos obtenidos, con tres aspectos que se pueden considerar clave: visitas culturales (67,7%), práctica del turismo rural (54,0%) y disfrute de la gastronomía (34,1%). Junto con estas actividades, los visitantes mencionaron en una proporción inferior las siguientes: turismo en ríos, gargantas y embalses (19,2%), observación de aves (16,8%), visita a minas, cuevas o formaciones geológicas (13,4%) y prácticas deportivas (13,1%). Por último, los visitantes practicaron otras actividades, aunque en porcentajes muy escasos.
- El grupo de localidades que fueron visitadas por un mayor número de personas, de acuerdo con las respuestas obtenidas en las encuestas recopiladas en las oficinas de turismo de La Serena, La Siberia y Campiña Sur, fueron las siguientes: Mérida (27,7%), Cáceres (19,6%), Guadalupe (18,7%), Trujillo (17,7%) y Zafra (15,8%). En segundo término también fueron visitadas otras localidades, si bien, en ninguno de los casos superaron porcentajes que sobrepasaran el 15%. Por último, el 32,7% de los encuestados afirmó que visitaría diferentes localidades de Extremadura no especificadas.
- El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido de Extremadura por el que las personas encuestadas mostraron una mayor preferencia a la hora de ser visitado. Por esta razón fue mencionado por el 15,4% de las personas encuestadas en las oficinas de turismo de esta zona. El resto de espacios protegidos incluidos en la encuesta no logró alcanzar, en ningún caso, una cifra superior al 7%. Por último, es destacable que un 36,8% declarara que había visitado o visitaría otros espacios naturales diferentes a los anteriores.
- Los datos demuestran que la Serena figura como la zona turística más visitada entre los encuestados (26,8%). Además de este territorio hay que mencionar el interés que despertó la comarca de Tentudía, con un 14,5%. El resto de territorios citados en la encuesta no consiguió alcanzar un porcentaje que sobrepasara el 10%. Finalmente hay que destacar que un 33,5% de personas expresaron que visitaron otras zonas no concretadas.
- La valoración que hicieron los encuestados sobre los servicios turísticos fue muy positiva, al oscilar las calificaciones entre los 9,2 puntos (sobre un máximo de 10) que otorgaron a la acogida y hospitalidad, y los 7,9 puntos con que calificaron la oferta de empresas de actividades turísticas. En síntesis, hay que señalar que todos los servicios y atributos calificados por los visitantes alcanzaron una puntuación, como mínimo, de notable.

4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

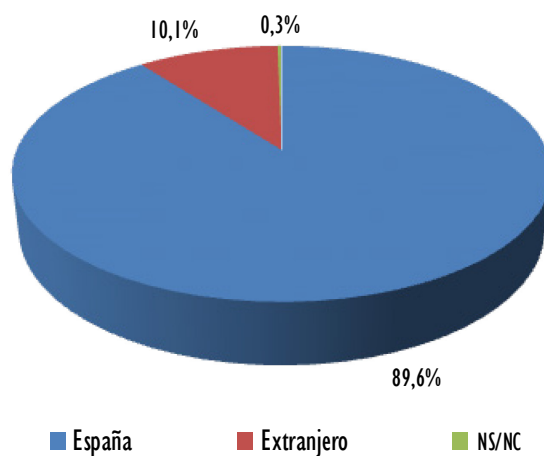
	Porcentaje
Hombre	45,4%
Mujer	52,2%
No contesta	2,4%



De acuerdo con la encuesta, tras el análisis del género de las personas que cumplimentaron el formulario en las oficinas de turismo de esta zona turística predominaron los hombres (52,2%), sobre las mujeres (45,4%). Además, hubo un 2,4% de personas que no contestaron a esta pregunta.

Lugar de residencia habitual:

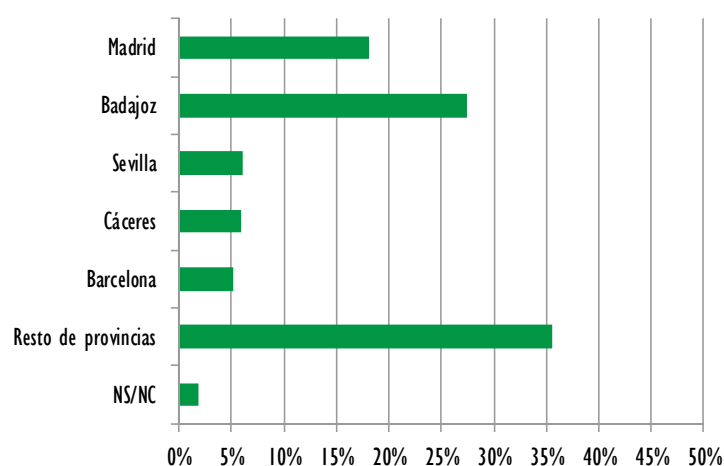
	Porcentaje
España	89,6%
Extranjero	10,1%
No sabe/No contesta	0,3%



El 89,6% de los encuestados residía en España, frente a un 10,1% que afirmó vivir en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,3% de los casos analizados.

Provincia de residencia habitual (españoles) (866 casos):

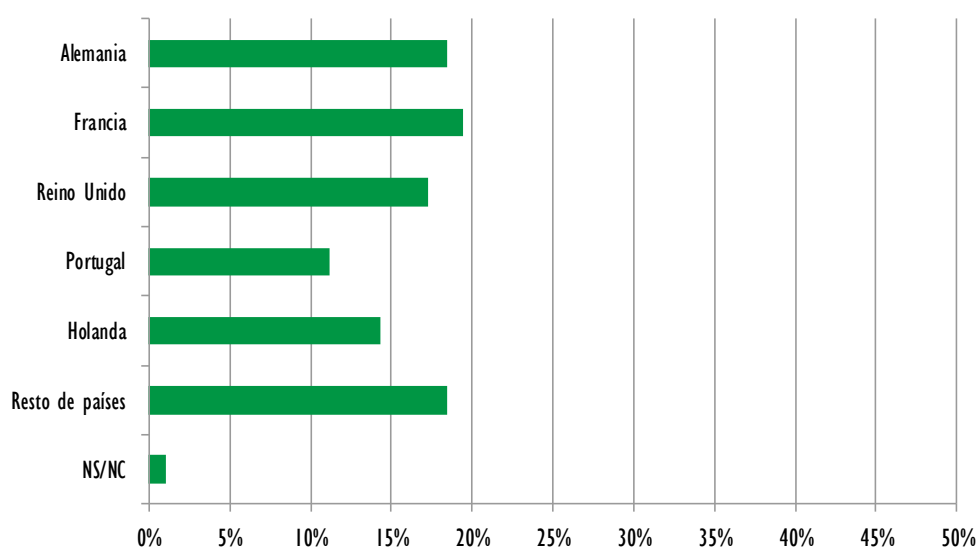
	Porcentaje
Badajoz	27,4%
Madrid	18,1%
Sevilla	6,1%
Cáceres	5,9%
Barcelona	5,1%
Resto de provincias	35,5%
No sabe/No contesta	1,9%



A la luz de los datos obtenidos en las encuestas recogidas en la zona turística de La Serena, La Siberia y Campiña Sur, se aprecia una variada procedencia a escala provincial de los residentes en España. De igual modo, se percibe una notable diferencia en el peso porcentual que aportan las diferentes provincias, dentro de las cuales destacan Badajoz (27,4%) y Madrid (18,1%). Asimismo, conviene citar a las provincias de Sevilla, Cáceres, Barcelona y Córdoba, en las que se supera la cifra del 5%. Por último, hay que tener en cuenta el elevado porcentaje, próximo a un tercio del total, que llegó del restante conjunto de provincias no mencionadas, si bien en cifras poco relevantes de forma individualizada.

País de residencia habitual (extranjeros) (98 casos):

	Porcentaje
Francia	19,4%
Alemania	18,4%
Reino Unido	17,3%
Holanda	14,3%
Portugal	11,2%
Resto de países	18,4%
No sabe/No contesta	1,0%

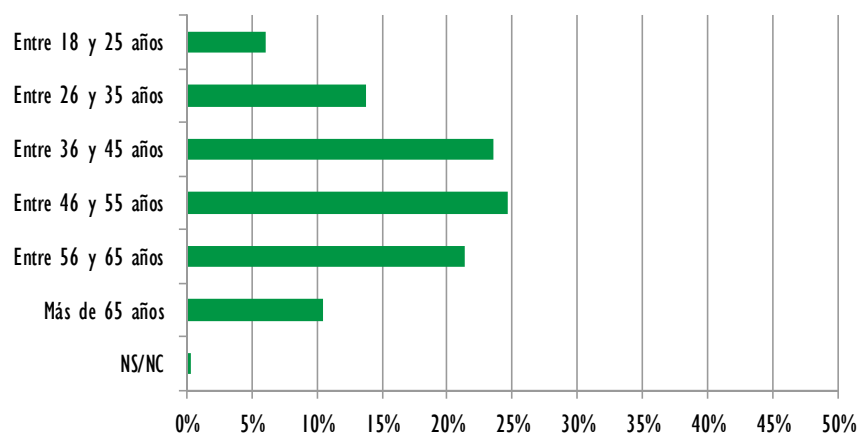


Los visitantes extranjeros se caracterizaron por una procedencia variada a nivel de nacionalidades. El grupo más numeroso fue el compuesto por los franceses (19,4%), seguidos de los alemanes (18,4%), británicos (17,3%), holandeses (14,3%) y portugueses (11,2%). Las restantes nacionalidades sumaron un 18,4%, mientras que el 1,0% no respondió a la pregunta.

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	6,0%
Entre 26 y 35 años	13,7%
Entre 36 y 45 años	23,5%
Entre 46 y 55 años	24,6%
Entre 56 y 65 años	21,4%
Más de 65 años	10,5%
No sabe/No contesta	0,3%

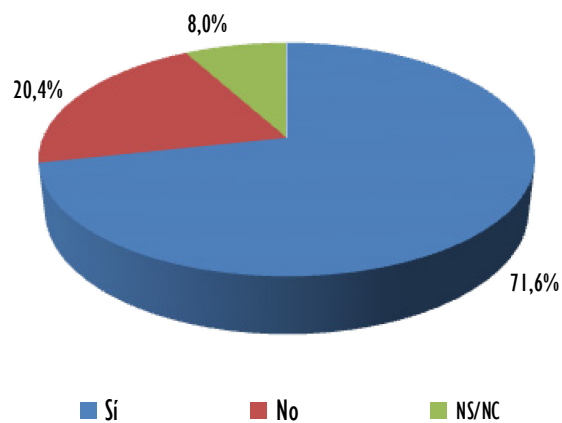


Los grupos de edad predominantes entre los visitantes encuestados fueron los comprendidos entre los 36 y 55 años, cuya suma total se cifró en el 48,1%. Con una representatividad inferior se encontraron las personas de mayor edad, entre 56 a 65 años, que llegaron hasta el 21,4%. Finalmente, los individuos con edad entre 26 y 35 años (13,7%), los mayores de 65 años (10,5%), y los menores de 25 años (6,0%), fueron los grupos menos numerosos.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

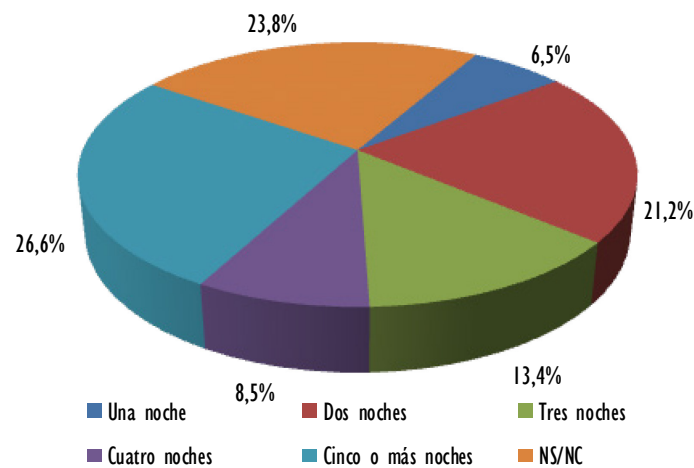
	Porcentaje
Sí	71,6%
No	20,4%
No sabe/No contesta	8,0%



Algo más del 70% de los visitantes respondieron que iban a pernoctar en Extremadura. En sentido contrario, el 20,4% señaló que no lo haría, y el 8,0% restante no contestó a esta pregunta.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (693 casos):

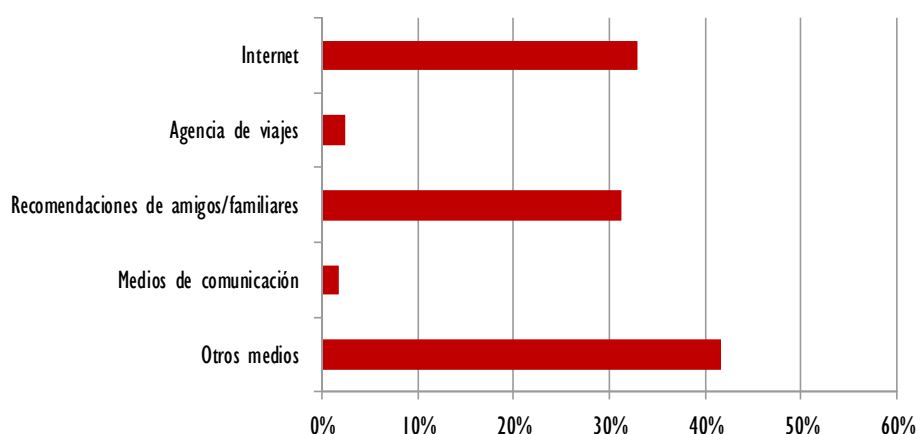
	Porcentaje
Una noche	6,5%
Dos noches	21,2%
Tres noches	13,4%
Cuatro noches	8,5%
Cinco o más noches	26,6%
No sabe/No contesta	23,8%



Los resultados de la encuesta evidencian una variada duración de la estancia en destino, entre aquellas personas que reconocieron que iban a pernoctar en Extremadura. Profundizando en esta cuestión hay que afirmar que las estancias de 5 o más noches, con un 26,6% de los casos, fueron las que alcanzaron un mayor porcentaje de respuestas. En segundo lugar se situaron las estancias de dos noches (21,2%), seguidas de las de 3 noches (13,4%), las de 4 noches (8,5%) y las de una sola noche (6,5%). Por otra parte, el 23,8% se decantó por la opción "no sabe/no contesta".

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

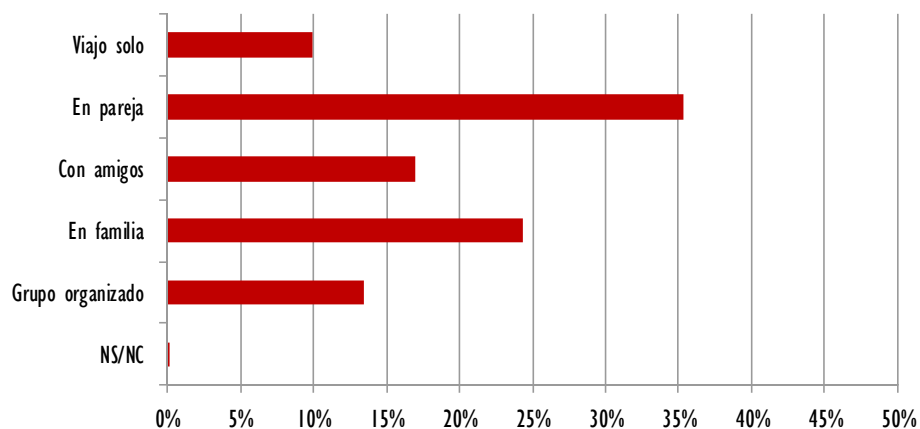
	Porcentaje
Internet	33,0%
Agencia de viajes	2,5%
Recomendaciones de amigos/familiares	31,2%
Medios de comunicación	1,8%
Otros medios	41,6%



El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, utilizado por el 33,0% de los encuestados, aunque los que se basaron en las recomendaciones de amigos o familiares se cifraron en un porcentaje muy parecido (31,2%). Sin embargo, las agencias de viaje fueron mencionadas por solo un 2,5% y los medios de comunicación por el 1,8%. Por último, el 41,6% se sirvió de medios diferentes a los anteriores.

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

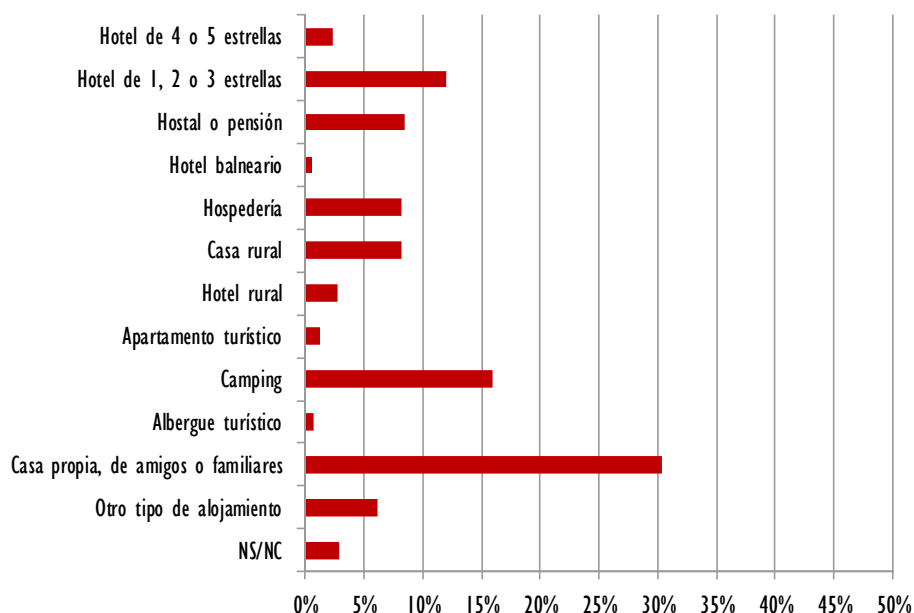
	Porcentaje
Viajo solo	9,9%
En pareja	35,3%
Con amigos	17,0%
En familia	24,3%
Grupo organizado	13,4%
No sabe/No contesta	0,1%



Las personas que viajaron en pareja (35,3%) predominaron sobre el resto, tal y como reflejan las cifras. Asimismo, los grupos que viajaron en familia (24,3%) y los que se desplazaron en la compañía de amigos (17,0%) fueron representativos. En menor medida, también se apreció la llegada de personas en grupos organizados (13,4%) y visitantes que viajaron solos (9,9%).

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (693 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	2,3%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	12,0%
Hostal o pensión	8,5%
Hotel balneario	0,6%
Hospedería	8,2%
Casa rural	8,2%
Hotel rural	2,7%
Apartamento turístico	1,3%
Camping	16,0%
Albergue turístico	0,7%
Casa propia, de amigos o familiares	30,4%
Otro tipo de alojamiento	6,1%
NS/NC	2,9%

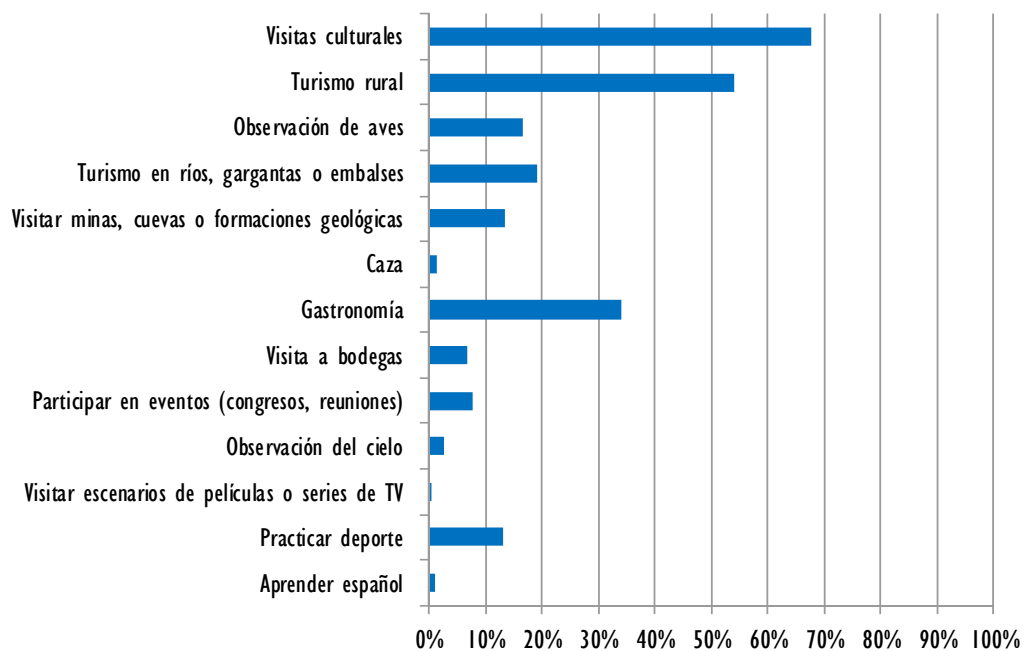


Las respuestas de los visitantes ponen de manifiesto la diversidad de alojamientos utilizados en el caso de esta zona turística. Porcentualmente destacaron las cifras relacionadas con el uso de la casa propia, de amigos o familiares (30,4%). Asimismo hay que mencionar, aunque con porcentajes inferiores, el uso de alojamientos extrahoteleros, como los campings (16%), así como de alojamientos hoteleros, en concreto los hoteles con categoría de 1 a 3 estrellas (12,0%). El resto de alojamientos, independientemente de su tipología y categoría, obtuvo porcentajes inferiores al 10%.

6. MOTIVACIÓN

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

	Porcentaje
Visitas culturales	67,7%
Turismo rural	54,0%
Observación de aves	16,8%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	19,2%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	13,4%
Caza	1,3%
Gastronomía	34,1%
Visita a bodegas	6,9%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	7,8%
Observación del cielo	2,6%
Visitar escenarios de películas o series de TV	0,6%
Practicar deporte	13,1%
Aprender español	1,2%



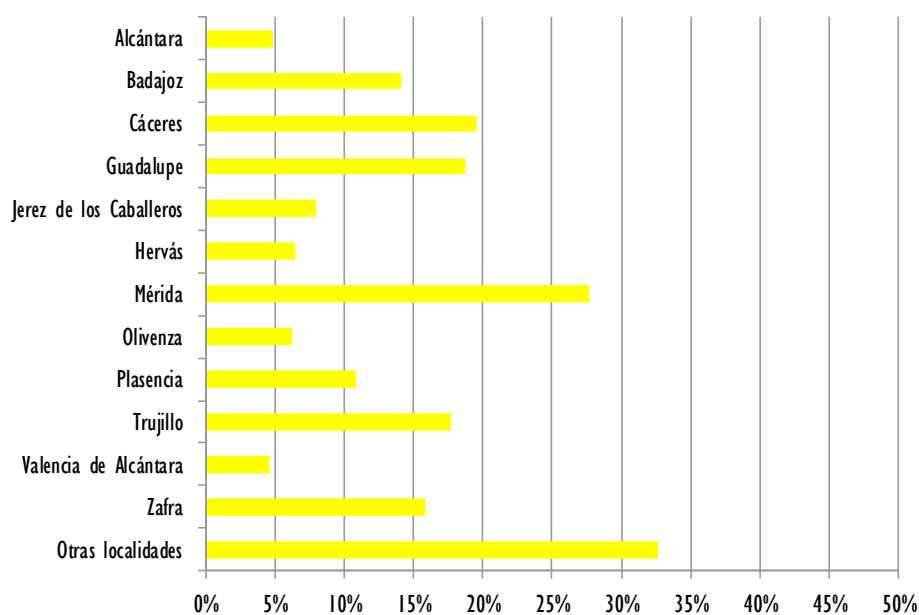
Las principales actividades practicadas por los visitantes se relacionaron, a la luz de los datos obtenidos, con tres aspectos que se pueden considerar clave: visitas culturales (67,7%), práctica del turismo rural (54,0%) y disfrute de la gastronomía (34,1%). Junto con estas actividades, los visitantes mencionaron en una proporción inferior las siguientes: turismo en ríos, gargantas y embalses (19,2%), observación de aves (16,8%), visita a minas, cuevas o formaciones geológicas (13,4%) y prácticas deportivas (13,1%). Por último, los visitantes practicaron otras actividades, aunque en porcentajes muy escasos.

7. ZONAS VISITADAS

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

7.1. Localidades:

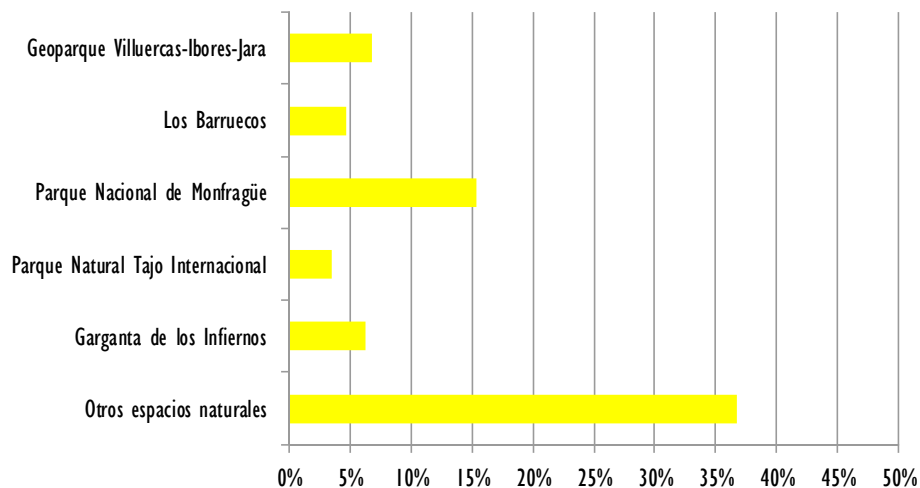
	Porcentaje
Alcántara	4,8%
Badajoz	14,1%
Cáceres	19,6%
Guadalupe	18,7%
Jerez de los Caballeros	8,0%
Hervás	6,5%
Mérida	27,7%
Olivenza	6,2%
Plasencia	10,8%
Trujillo	17,7%
Valencia de Alcántara	4,6%
Zafra	15,8%
Otras localidades	32,7%



El grupo de localidades que fueron visitadas por un mayor número de personas, de acuerdo con las respuestas obtenidas en las encuestas recopiladas en las oficinas de turismo de La Serena, La Siberia y Campiña Sur, fueron las siguientes: Mérida (27,7%), Cáceres (19,6%), Guadalupe (18,7%), Trujillo (17,7%) y Zafra (15,8%). En segundo término también fueron visitadas otras localidades, si bien, en ninguno de los casos superaron porcentajes que sobrepasaran el 15%. Por último, el 32,7% de los encuestados afirmó que visitaría diferentes localidades de Extremadura no especificadas.

7.2. Espacios naturales:

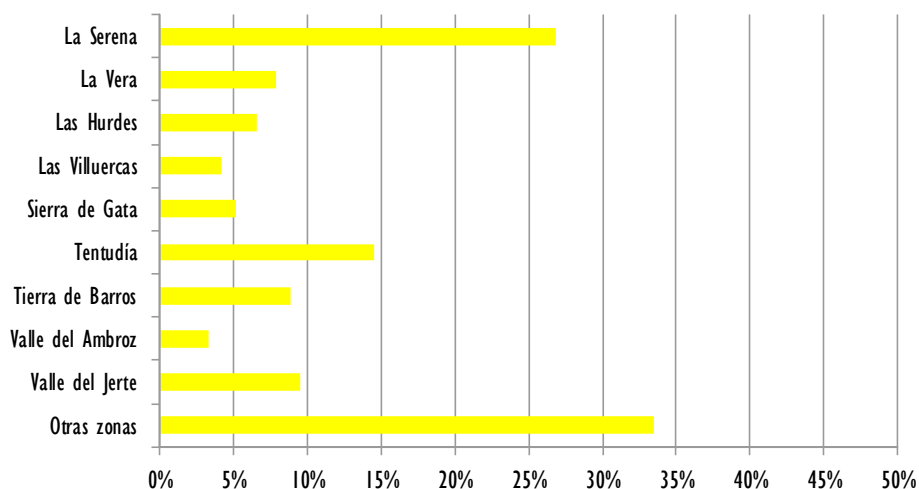
	Porcentaje
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	6,7%
Los Barruecos	4,6%
Parque Nacional de Monfragüe	15,4%
Parque Natural Tajo Internacional	3,5%
Garganta de los Infiernos	6,2%
Otros espacios naturales	36,8%



El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido de Extremadura por el que las personas encuestadas mostraron una mayor preferencia a la hora de ser visitado. Por esta razón fue mencionado por el 15,4% de las personas encuestadas en las oficinas de turismo de esta zona. El resto de espacios protegidos incluidos en la encuesta no logró alcanzar, en ningún caso, una cifra superior al 7%. Por último, es destacable que un 36,8% declarara que había visitado o visitaría otros espacios naturales diferentes a los anteriores.

7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	26,8%
La Vera	7,9%
Las Hurdes	6,6%
Las Villuercas	4,1%
Sierra de Gata	5,1%
Tentudía	14,5%
Tierra de Barros	8,8%
Valle del Ambroz	3,3%
Valle del Jerte	9,5%
Otras zonas	33,5%

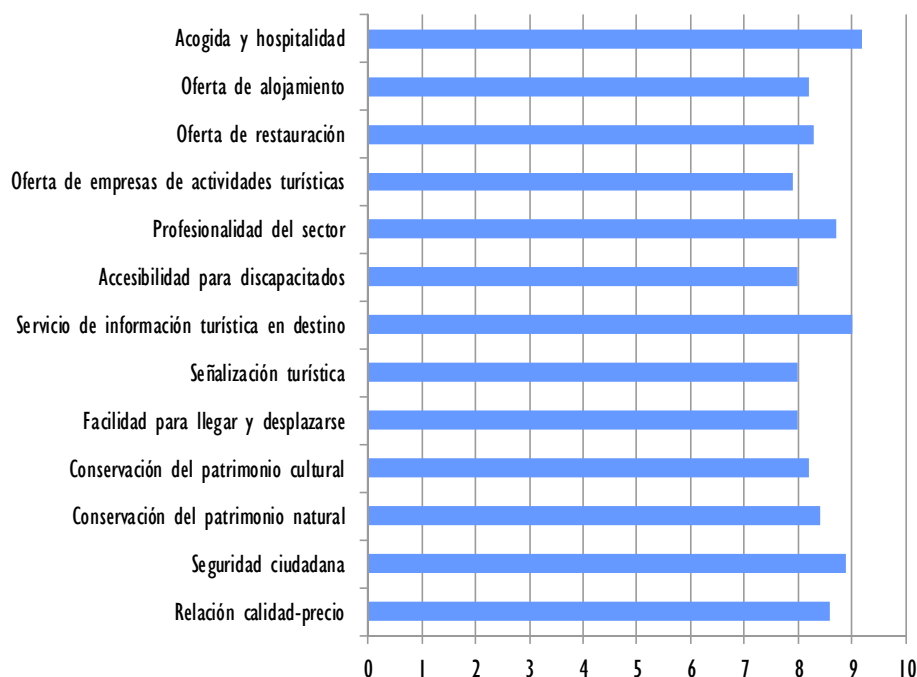


Los datos demuestran que la Serena figura como la zona turística más visitada entre los encuestados (26,8%). Además de este territorio hay que mencionar el interés que despertó la comarca de Tentudía con un 14,5%. El resto de territorios citados en la encuesta no consiguió alcanzar un porcentaje que sobrepasara el 10%. Finalmente hay que destacar que un 33,5% de personas expresaran que visitaron otras zonas no concretadas.

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	8,2
Oferta de restauración	8,3
Oferta de empresas de actividades turísticas	7,9
Profesionalidad del sector	8,7
Accesibilidad para discapacitados	8,0
Servicio de información turística en destino	9,0
Señalización turística	8,0
Facilidad para llegar y desplazarse	8,0
Conservación del patrimonio cultural	8,2
Conservación del patrimonio natural	8,4
Seguridad ciudadana	8,9
Relación calidad-precio	8,6



La valoración que hicieron los encuestados sobre los servicios turísticos fue muy positiva, al oscilar las calificaciones entre los 9,2 puntos (sobre un máximo de 10) que otorgaron a la acogida y hospitalidad, y los 7,9 puntos con que calificaron la oferta de empresas de actividades turísticas. En síntesis, hay que señalar que todos los servicios y atributos calificados por los visitantes alcanzaron una puntuación, como mínimo, de notable.