

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

**Plasencia**  
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 Plasencia 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 870 (836 a españoles; 32 a extranjeros; 2 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:

- Entre las personas encuestadas se observó cierta paridad en lo que a género se refiere. El 47,8% fueron hombres y el 48,7% mujeres. Por su parte, el 3,5% no contestó a esta pregunta.
- El 96,1% de los encuestados afirmó residir en España, frente a un escaso 3,7% que expresó vivir en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,2% de los casos analizados.
- La enorme variedad, en lo que a procedencia geográfica de los visitantes con residencia en España se refiere, se ve claramente reflejada en los resultados obtenidos. En este sentido, hay que resaltar que solo la provincia de Madrid logró acumular un porcentaje significativo de personas, que alcanzó el 17,5%. El resto de los visitantes se repartió en porcentajes escasos por numerosas provincias que, en ninguno de los casos, logró superar el 5% de forma individualizada.
- Los visitantes extranjeros se caracterizaron por una procedencia variada, principalmente de países europeos, si bien destacó como nacionalidad más representativa la de los franceses con el 21,9%, seguida de la de los alemanes (15,6%) y británicos (12,5%). Por debajo de la barrera del 10% habría que hablar de portugueses e italianos que, en ambos casos, alcanzaron el 9,4%. Por su parte, el 12,5% no respondió a esta pregunta.
- Los grupos de edad que predominaron entre los turistas encuestados fueron los adultos entre 36 y 55 años, ya que sumaron el 49,6% del total de los entrevistados. Con porcentajes inferiores se situaron los visitantes con edades comprendidas entre 26 y 35 años (14,0%) y entre 56 y 65 años (22,9%). Por su parte, el grupo de personas más jóvenes, con edades inferiores a los 25 años, alcanzó el 6,4%, y el grupo de personas de mayor edad, más de 65 años, representó el 6,8% del total.
- El 84,5% de los visitantes que respondieron a la encuesta en la oficina de turismo de Plasencia afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura. Por su parte, el 15,2% se manifestó en sentido contrario, mientras que el 0,3% restante no respondió a esta cuestión.
- Los encuestados que pernoctaron en Extremadura, de acuerdo con la información obtenida en la encuesta, lo hicieron con una duración muy heterogénea. La duración de la estancia más extendida entre los visitantes fue la de cinco o más noches (29,7%), seguida de la de dos noches (20,1%). Asimismo, las estancias de 3 noches alcanzaron un peso notable entre los visitantes (18,6%). En menor porcentaje fueron practicadas las estancias de cuatro noches (12,4%) y una noche (9,8%).
- El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, escogido por el 49,0% de los encuestados. En segundo término, pero con un porcentaje algo más reducido habría que citar las recomendaciones de amigos o familiares (41,7%). Más alejado de los porcentajes anteriores quedó el uso de las agencias de viaje (16,2%) y de los medios de comunicación (11,8%). Por último, el 20,8% de los encuestados respondió que se sirvió 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 Plasencia (54,0%). Por su parte, las personas que viajaron en grupos familiares y con amigos fueron numerosas, al alcanzar un porcentaje que se situó, en ambos casos, en el 16,2%. Finalmente, los porcentajes de los que viajaron solos (9,2%), o en grupos organizados (3,9%), resultaron considerablemente más bajos.
- Cerca del 60% de los visitantes se inclinaron por utilizar los hoteles para pernoctar. En este sentido, destacó el dato de que los hoteles de 1 a 3 estrellas fueron mucho más demandados (38,9%), que los de 4 y 5 estrellas (19,5%). Del resto de alojamientos habría que mencionar la casa propia de amigos o familiares, como único ejemplo en el que se superó el 10%. El resto de alojamientos citados en la encuesta obtuvo porcentajes muy modestos.
- Las principales actividades que practicaron los visitantes encuestados en Plasencia, durante sus estancias en Extremadura, se centraron, principalmente, en las siguientes: visitas culturales (89,5%), disfrute de la gastronomía (44,0%) y práctica del turismo rural (43,6%). Del mismo modo, es importante reseñar la práctica de otras actividades en porcentajes significativos,

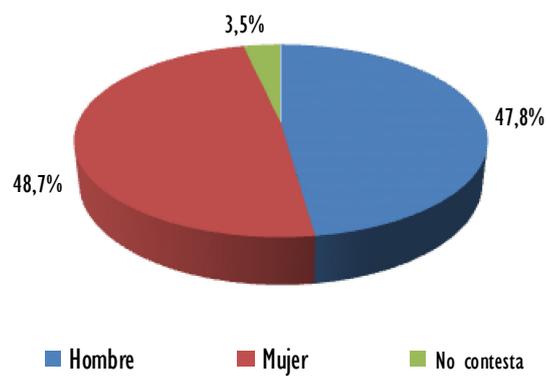
aunque inferiores a los anteriormente reseñados: turismo en ríos, gargantas y embalses (28,2%) y observación de aves (18,4%). Al margen de estas actividades fueron citadas otras que no alcanzaron porcentajes superiores al 6%.

- Junto con Plasencia (94,0%), las ciudades más visitadas por las personas encuestadas en la oficina de turismo de Plasencia fueron Cáceres (76,1%), Trujillo (57,4%), Mérida (48,9%), Hervás (40,8%) y Guadalupe (35,6%). Con porcentajes inferiores al 25% habría que destacar a las localidades de Badajoz (24,5%), Alcántara (18,0%) y Jerez de los Caballeros (15,2%). Por último, el 26,8% de los encuestados citó alguna localidad no reseñada en el listado incluido en la encuesta.
- El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido preferido por los visitantes, con una cifra del 51%, seguido de la Reserva Natural de la Garganta de los Infernos con un 32,6%. Se trata en ambos casos de espacios de gran interés ambiental, y próximos a la oficina de turismo de Plasencia. Otros espacios que citaron las personas encuestadas en proporciones apreciables fueron Los Barruecos (18,7%) y el Parque Natural del Tajo Internacional (16,8%).
- Las zonas turísticas situadas al Norte de Extremadura fueron las más demandadas por los visitantes encuestados en Plasencia. Especial relevancia tuvieron los porcentajes alcanzados por el Valle del Jerte (53,4%), La Vera (45,3%), el Valle del Ambroz (30,9%) y Las Hurdes (28,0%). El resto de territorios citados alcanzaron porcentajes más modestos, si bien cabría destacar el caso de Sierra de Gata que logró alcanzar un porcentaje del 19,5%.
- La valoración que hicieron los encuestados en Plasencia sobre los servicios turísticos hay que calificarla de muy positiva. Hubo dos aspectos que alcanzaron una calificación de sobresaliente: la acogida y hospitalidad y los servicios de información turística en destino (9,3 puntos sobre un máximo de 10 en ambos casos). El resto de aspectos alcanzaron la calificación de notable (entre los 7,6 y 8,9 puntos), con las únicas excepciones de la accesibilidad para personas con discapacidad (5,3 puntos) y la señalización turística (6,9).

#### 4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

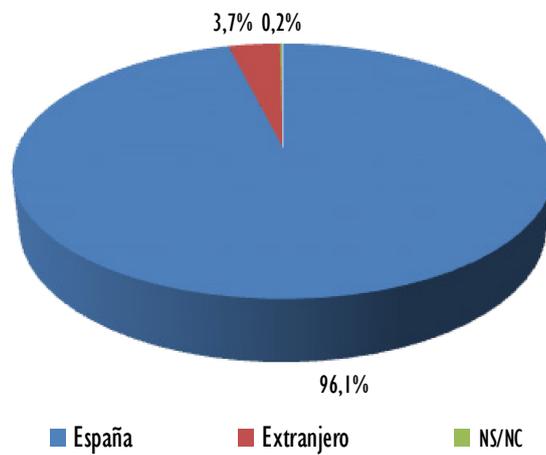
	Porcentaje
Hombre	47,8%
Mujer	48,7%
No contesta	3,5%



Entre las personas encuestadas se observó cierta paridad en lo que a género se refiere. El 47,8% fueron hombres y el 48,7% mujeres. Por su parte, el 3,5% no contestó a esta pregunta.

Lugar de residencia habitual:

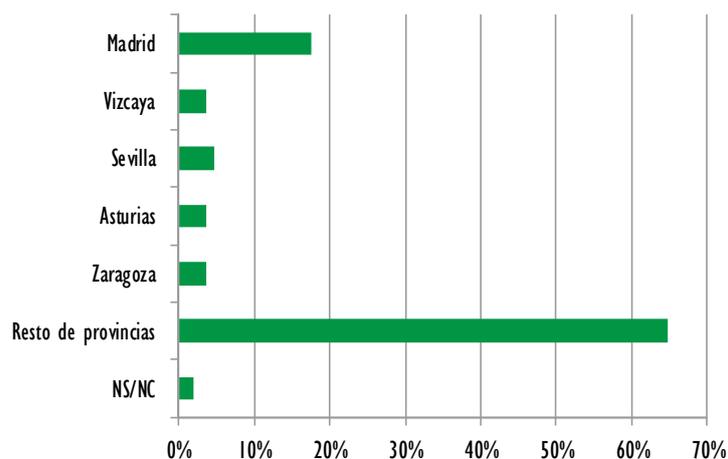
	Porcentaje
<b>España</b>	<b>96,1%</b>
<b>Extranjero</b>	<b>3,7%</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>0,2%</b>



El 96,1% de los encuestados afirmó residir en España, frente a un escaso 3,7% que expresó vivir en el extranjero. Por otra parte, quienes respondieron "no sabe/no contesta" representaron únicamente el 0,2% de los casos analizados.

Provincia de residencia habitual (españoles) (836 casos):

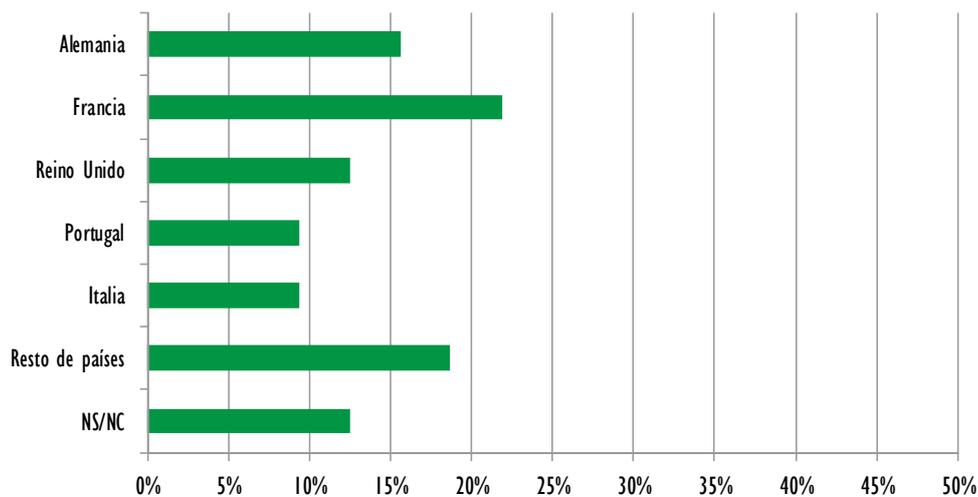
	Porcentaje
<b>Madrid</b>	17,5%
Sevilla	4,7%
<b>Asturias</b>	3,7%
<b>Vizcaya</b>	3,7%
<b>Zaragoza</b>	3,6%
<b>Resto de provincias</b>	64,8%
<b>No sabe/No contesta</b>	2,0%



La enorme variedad, en lo que a procedencia geográfica de los visitantes con residencia en España se refiere, se ve claramente reflejada en los resultados obtenidos. En este sentido, hay que resaltar que solo la provincia de Madrid logró acumular un porcentaje significativo de personas, que alcanzó el 17,5%. El resto de los visitantes se repartió en porcentajes escasos por numerosas provincias que, en ninguno de los casos, logró superar el 5% de forma individualizada.

País de residencia habitual (extranjeros) (32 casos):

	Porcentaje
<b>Alemania</b>	15,6%
<b>Francia</b>	21,9%
<b>Reino Unido</b>	12,5%
<b>Portugal</b>	9,4%
<b>Italia</b>	9,4%
<b>Resto de países</b>	18,7%
<b>No sabe/No contesta</b>	12,5%

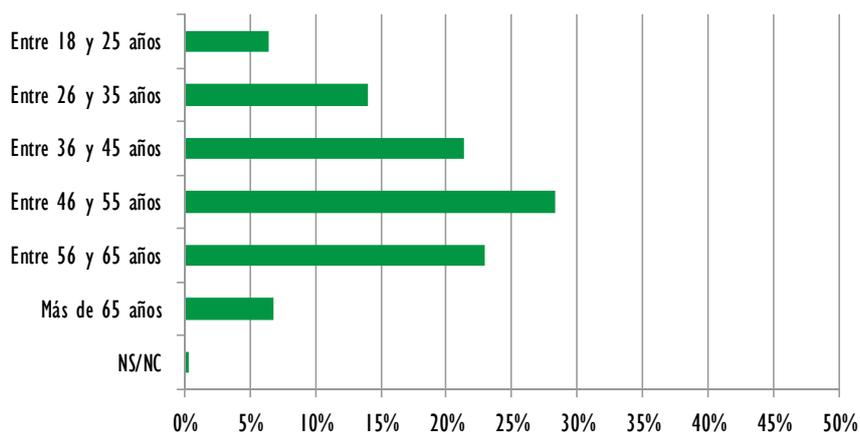


Los visitantes extranjeros se caracterizaron por una procedencia variada, principalmente de países europeos, si bien destacó como nacionalidad más representativa la de los franceses con el 21,9%, seguida de la de los alemanes (15,6%) y británicos (12,5%). Por debajo de la barrera del 10% habría que hablar de portugueses e italianos que, en ambos casos, alcanzaron el 9,4%. Por su parte, el 12,5% no respondió a esta 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	6,4%
Entre 26 y 35 años	14,0%
Entre 36 y 45 años	21,3%
Entre 46 y 55 años	28,3%
Entre 56 y 65 años	22,9%
Más de 65 años	6,8%
No sabe/No contesta	0,3%

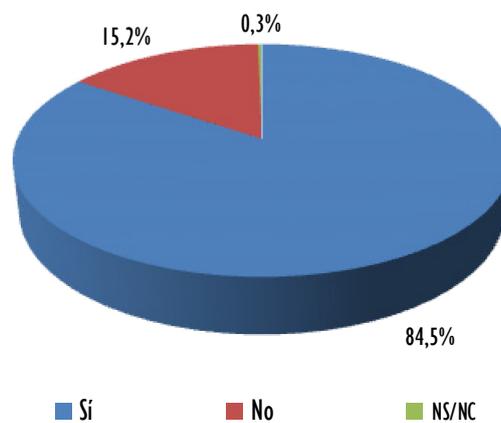


Los grupos de edad que predominaron entre los turistas encuestados fueron los adultos entre 36 y 55 años, ya que sumaron el 49,6% del total de los entrevistados. Con porcentajes inferiores se situaron los visitantes con edades comprendidas entre 26 y 35 años (14,0%) y entre 56 y 65 años (22,9%). Por su parte, el grupo de personas más jóvenes, con edades inferiores a los 25 años, alcanzó el 6,4%, y el grupo de personas de mayor edad, más de 65 años, representó el 6,8% del total.

## 5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

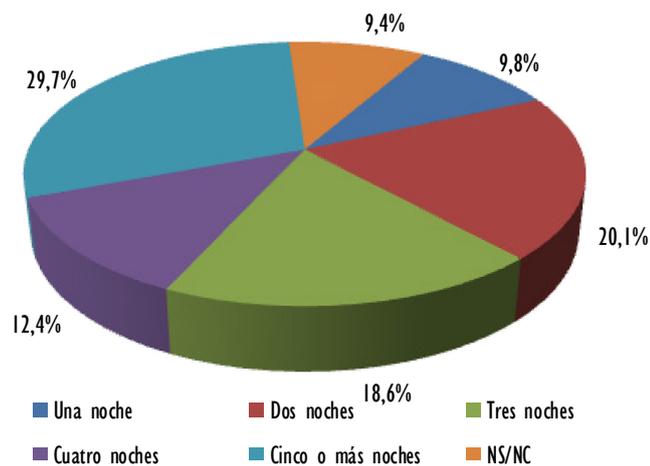
	Porcentaje
<b>Si</b>	<b>84,5%</b>
<b>No</b>	<b>15,2%</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>0,3%</b>



El 84,5% de los visitantes que respondieron a la encuesta en la oficina de turismo de Plasencia afirmaron que iban a pernoctar en Extremadura. Por su parte, el 15,2% se manifestó en sentido contrario, mientras que el 0,3% restante no respondió a esta cuestión.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (735 casos):

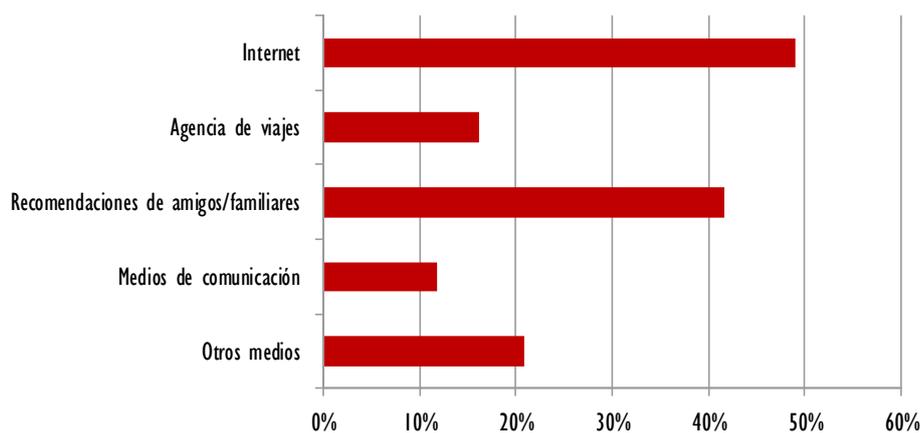
	Porcentaje
Una noche	9,8%
Dos noches	20,1%
Tres noches	18,6%
Cuatro noches	12,4%
Cinco o más noches	29,7%
No sabe/No contesta	9,4%



Los encuestados que pernoctaron en Extremadura, de acuerdo con la información obtenida en la encuesta, lo hicieron con una duración muy heterogénea. La duración de la estancia más extendida entre los visitantes fue la de cinco o más noches (29,7%), seguida de la de dos noches (20,1%). Asimismo, las estancias de 3 noches alcanzaron un peso notable entre los visitantes (18,6%). En menor porcentaje fueron practicadas las estancias de cuatro noches (12,4%) y una noche (9,8%).

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

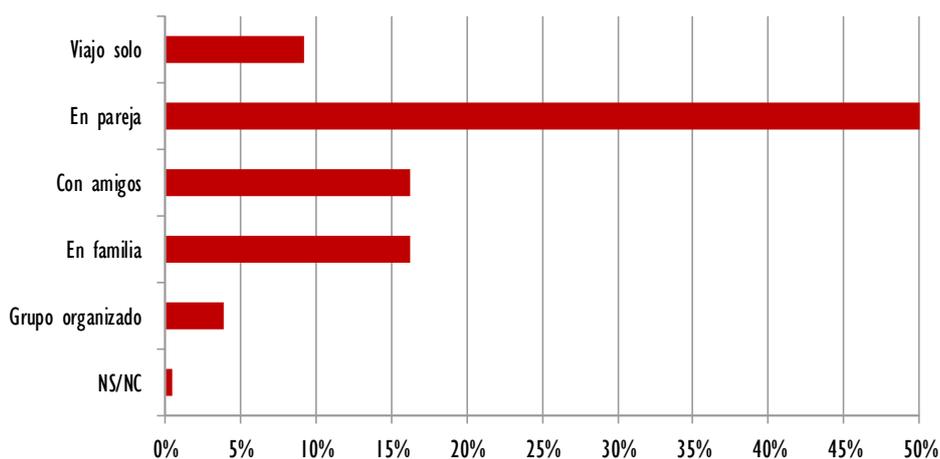
	Porcentaje
<b>Internet</b>	49,0%
<b>Agencia de viajes</b>	16,2%
<b>Recomendaciones de amigos/familiares</b>	41,7%
<b>Medios de comunicación</b>	11,8%
<b>Otros medios</b>	20,8%



El medio preferido para la organización del viaje fue Internet, escogido por el 49,0% de los encuestados. En segundo término, pero con un porcentaje algo más reducido, habría que citar las recomendaciones de amigos o familiares (41,7%). Más alejado de los porcentajes anteriores quedó el uso de las agencias de viaje (16,2%) y de los medios de comunicación (11,8%). Por último, el 20,8% de los encuestados respondió que se sirvió de otros medios no especificados.

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

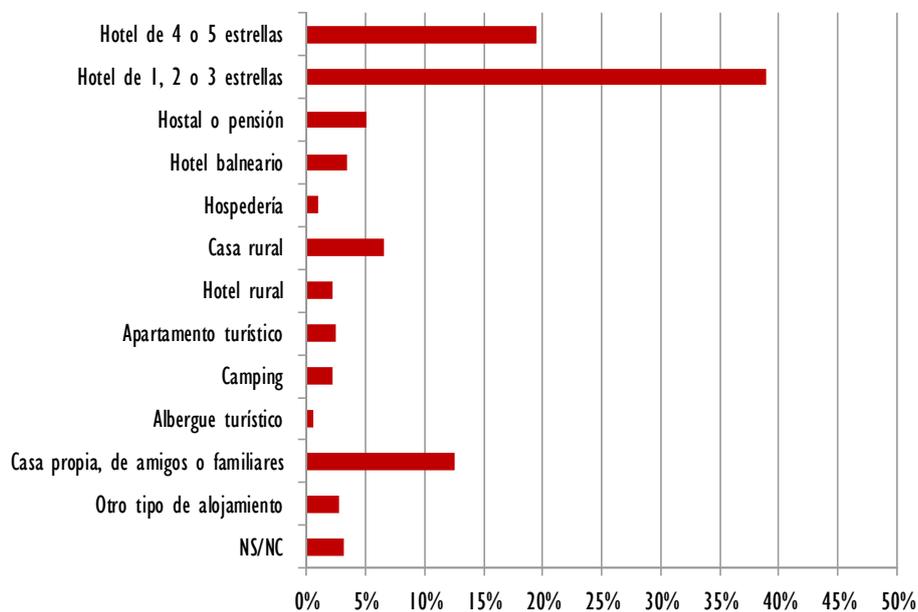
	Porcentaje
<b>Viajo solo</b>	9,2%
<b>En pareja</b>	54,0%
<b>Con amigos</b>	16,2%
<b>En familia</b>	16,2%
<b>Grupo organizado</b>	3,9%
<b>No sabe/No contesta</b>	0,5%



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 Plasencia (54,0%). Por su parte, las personas que viajaron en grupos familiares y con amigos fueron numerosas, al alcanzar un porcentaje que se situó, en ambos casos, en el 16,2%. Finalmente, los volúmenes de los que viajaron solos (9,2%), o en grupos organizados (3,9%), resultaron considerablemente más bajos.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (735 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	19,5%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	38,9%
Hostal o pensión	5,0%
Hotel balneario	3,4%
Hospedería	1,0%
Casa rural	6,5%
Hotel rural	2,2%
Apartamento turístico	2,4%
Camping	2,2%
Albergue turístico	0,6%
Casa propia, de amigos o familiares	12,5%
Otro tipo de alojamiento	2,7%
NS/NC	3,1%

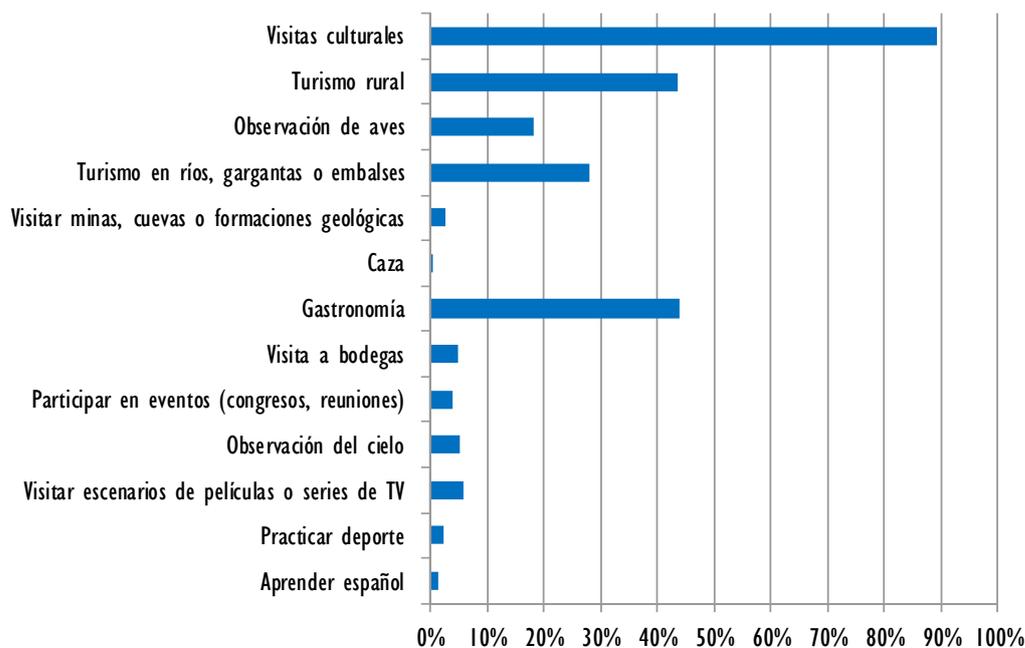


Cerca del 60% de los visitantes se inclinaron por utilizar los hoteles para pernoctar. En este sentido, destacó el dato de que los hoteles de 1 a 3 estrellas fueron mucho más demandados (38,9%), que los de 4 y 5 estrellas (19,5%). Del resto de alojamientos habría que mencionar la casa propia de amigos o familiares, como único ejemplo en el que se superó el 10%. 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	89,5%
Turismo rural	43,6%
Observación de aves	18,4%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	28,2%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	2,8%
Caza	0,5%
Gastronomía	44,0%
Visita a bodegas	4,8%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	4,1%
Observación del cielo	5,3%
Visitar escenarios de películas o series de TV	5,9%
Practicar deporte	2,4%
Aprender español	1,5%



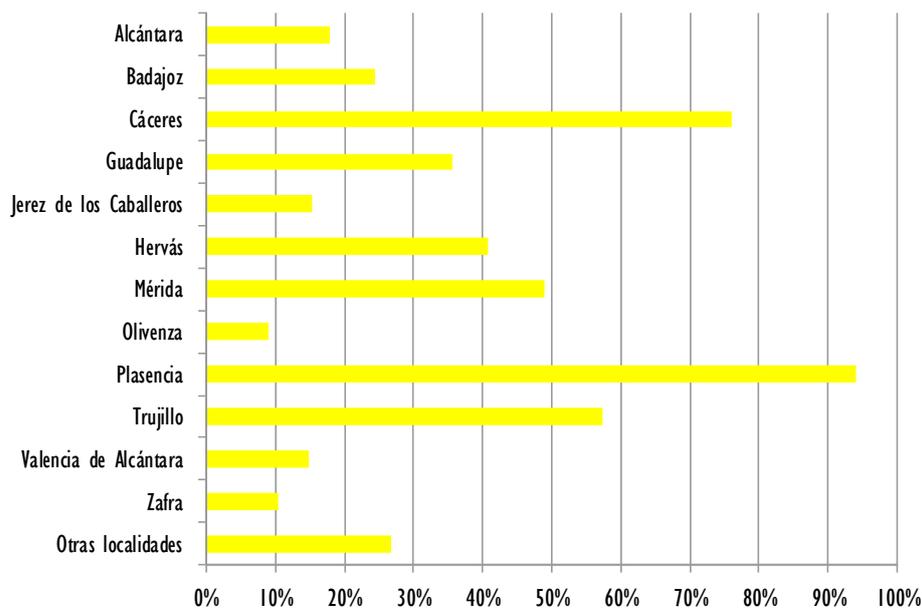
Las principales actividades que practicaron los visitantes encuestados en Plasencia, durante sus estancias en Extremadura, se centraron, principalmente, en las siguientes: visitas culturales (89,5%), disfrute de la gastronomía (44,0%) y práctica del turismo rural (43,6%). Del mismo modo, es importante reseñar la práctica de otras actividades en porcentajes significativos, aunque inferiores a los anteriormente reseñados: turismo en ríos, gargantas y embalses (28,2%) y observación de aves (18,4%). Al margen de estas actividades fueron citadas otras que no alcanzaron porcentajes superiores al 6%.

## 7. ZONAS VISITADAS

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

### 7.1. Localidades:

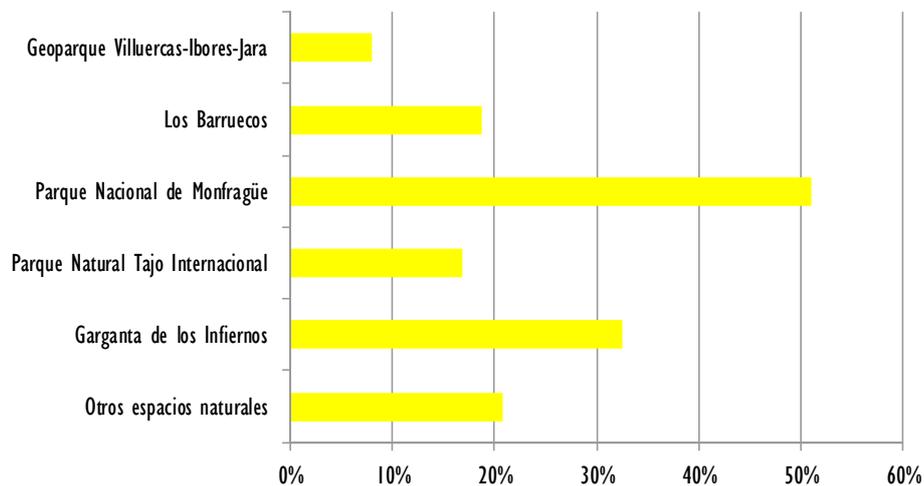
	Porcentaje
Alcántara	18,0%
Badajoz	24,5%
Cáceres	76,1%
Guadalupe	35,6%
Jerez de los Caballeros	15,2%
Hervás	40,8%
Mérida	48,9%
Olivenza	8,9%
Plasencia	94,0%
Trujillo	57,4%
Valencia de Alcántara	14,8%
Zafra	10,5%
Otras localidades	26,8%



Junto con Plasencia (94,0%), las ciudades más visitadas por las personas encuestadas en la oficina de turismo de Plasencia fueron Cáceres (76,1%), Trujillo (57,4%), Mérida (48,9%), Hervás (40,8%) y Guadalupe (35,6%). Con porcentajes inferiores al 25% habría que destacar a las localidades de Badajoz (24,5%), Alcántara (18,0%) y Jerez de los Caballeros (15,2%). Por último, el 26,8% de los encuestados citó alguna localidad no reseñada en el listado incluido en la encuesta.

## 7.2. Espacios naturales:

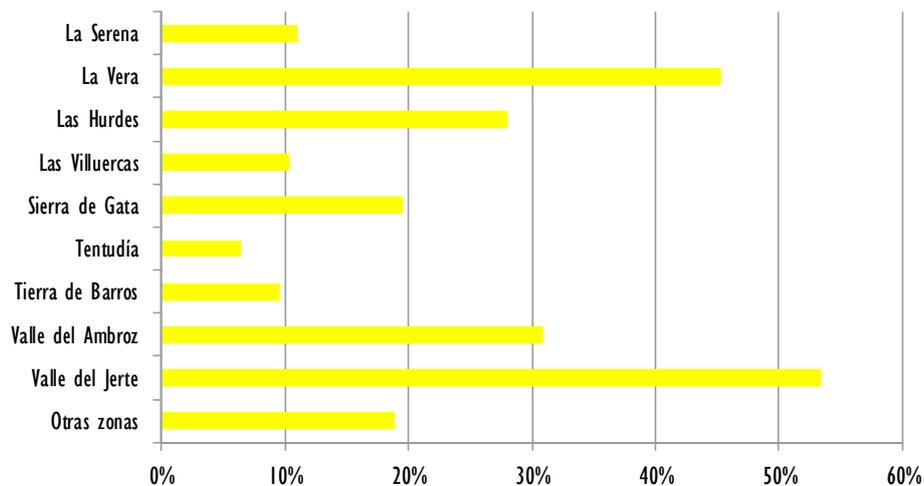
	Porcentaje
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	8,0%
Los Barruecos	18,7%
Parque Nacional de Monfragüe	51,0%
Parque Natural Tajo Internacional	16,8%
Garganta de los Infiernos	32,6%
Otros espacios naturales	20,8%



El Parque Nacional de Monfragüe destacó como el espacio natural protegido preferido por los visitantes, con una cifra del 51%, seguido de la Reserva Natural de la Garganta de los Infiernos con un 32,6%. Se trata en ambos casos de espacios de gran interés ambiental, y próximos a la oficina de turismo de Plasencia. Otros espacios que citaron las personas encuestadas en proporciones apreciables fueron Los Barruecos (18,7%) y el Parque Natural del Tajo Internacional (16,8%).

### 7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	11,0%
La Vera	45,3%
Las Hurdes	28,0%
Las Villuercas	10,3%
Sierra de Gata	19,5%
Tentudía	6,4%
Tierra de Barros	9,5%
Valle del Ambroz	30,9%
Valle del Jerte	53,4%
Otras zonas	18,9%

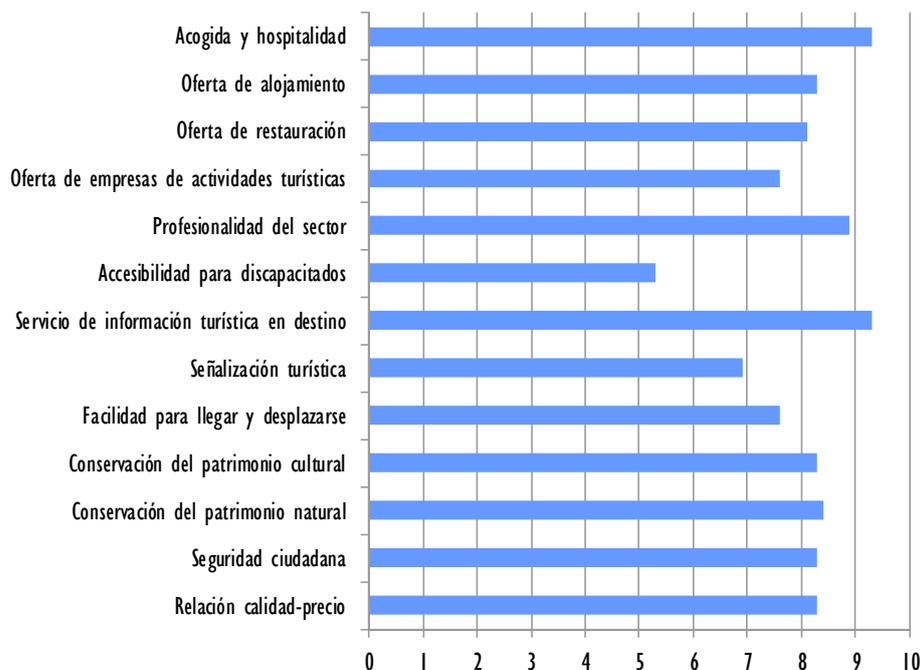


Las zonas turísticas situadas al Norte de Extremadura fueron las más demandadas por los visitantes encuestados en Plasencia. Especial relevancia tuvieron los porcentajes alcanzados por el Valle del Jerte (53,4%), La Vera (45,3%), el Valle del Ambroz (30,9%) y Las Hurdes (28,0%). El resto de territorios citados alcanzaron porcentajes más modestos, si bien cabría destacar el caso de Sierra de Gata que logró alcanzar un porcentaje del 19,5%.

## 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	9,3
Oferta de alojamiento	8,3
Oferta de restauración	8,1
Oferta de empresas de actividades turísticas	7,6
Profesionalidad del sector	8,9
Accesibilidad para discapacitados	5,3
Servicio de información turística en destino	9,3
Señalización turística	6,9
Facilidad para llegar y desplazarse	7,6
Conservación del patrimonio cultural	8,3
Conservación del patrimonio natural	8,4
Seguridad ciudadana	8,3
Relación calidad-precio	8,3



La valoración que hicieron los encuestados en Plasencia sobre los servicios turísticos hay que calificarla de muy positiva. Hubo dos aspectos que alcanzaron una calificación de sobresaliente: la acogida y hospitalidad y los servicios de información turística en destino (9,3 puntos sobre un máximo de 10 en ambos casos). El resto de aspectos alcanzaron la calificación de notable (entre los 7,6 y 8,9 puntos), con las únicas excepciones de la accesibilidad para personas con discapacidad (5,3) puntos y la señalización turística (6,9).