

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

Trujillo, Miajadas, Montánchez
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 Trujillo, Miajadas, Montánchez 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 526 (433 a españoles; 90 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:

- Las personas encuestadas en las oficinas de turismo de este territorio han sido mayoritariamente mujeres (52,4%), casi el doble que hombres (27,6%). Cabe resaltar el importante número de personas que no han respondido a esta pregunta (20,0%).
- Existe un claro predominio de españoles (82,3%) sobre extranjeros (17,1%) entre los entrevistados en las oficinas de turismo de este territorio. El 0,6% opta por la opción “no sabe/no contesta”.
- La procedencia de quienes han respondido a las encuestas recogidas en las oficinas de turismo es muy heterogénea. El 13,4% afirma residir en Madrid, el 13,2% son extremeños, de los que el 7,2% es de Cáceres y el 6,0% de Badajoz. Mientras tanto, de Barcelona procede el 6,9% y de Sevilla el 5,5%. Por otro lado, el 59,3% procede de otras provincias y el 1,7% no contesta a la pregunta.
- De Francia procede el 16,7% de los encuestados extranjeros, siendo también muy numerosos los estadounidenses y portugueses (15,6% en ambos casos), los alemanes (13,3%) y los italianos (11,1%). Del resto de países procede el 20,0%, y el 7,7% no responde a la pregunta.
- La edad que manifiestan tener los encuestados se concentra en unos grupos etarios muy específicos. En este sentido destacan quienes afirman tener entre 46 y 55 años (31,2%) y los que declaran que su edad está comprendida entre 36 y 45 años (30,2%). Les siguen, a gran distancia, los encuestados cuya edad se corresponde con el intervalo 56 a 65 años (16,3%), con la cohorte 26 a 35 años (10,8%), los menores de 26 años (6,8%) y los mayores de 65 (3,8%). Tan solo el 0,9% de encuestados no responde a la pregunta.
- El 82,1% de los visitantes que responden a la encuesta en las oficinas de turismo afirma que va a pernoctar en Extremadura. No obstante, el 7,8% se manifiesta de forma negativa y el 10,1% no responde.
- Los encuestados que pernoctarán durante cinco o más noches (23,8%) y tres noches (23,4%) son los más numerosos. No obstante, quienes afirman que lo harán durante dos noches (18,8%) y cuatro noches (17,8%) también son cuantiosos. En cambio, tan solo el 6,0% reporta que dormirá una noche, aunque hay que considerar que el 10,2% que no responde a la pregunta.
- Las agencias de viaje canalizan el 38,4% de la organización del viaje a este territorio, aunque seguidos muy de cerca por quienes utilizan Internet (36,9%) o se basan en las recomendaciones que les sugieren los amigos y familiares (31,0%). Por otra parte, el 12,4% utiliza los medios de comunicación y el 14,6% recurre a medios diferentes a los anteriores.
- En este territorio turístico, la mayoría de los encuestados afirma que viaja en pareja (38,2%), en familia (27,2%) o con amigos (16,7%). En cambio, el 12,2% reconoce que lo hace con un grupo organizado y el 5,3% viaja solo.
- Los hoteles de 1, 2 y 3 estrellas son el alojamiento preferido por una parte considerable de los encuestados en las oficinas de turismo. De hecho, copan el 45,8% de las respuestas. A gran distancia aparecen los hostales y pensiones como establecimiento seleccionado por el 16,4% de encuestados. En cambio, los hoteles de 4 o 5 estrellas, las hospederías y los hoteles-balneario alcanzan únicamente el 4,2%, el 1,6% y el 1,2% de las respuestas, respectivamente. El alojamiento rural en su modalidad de casa registra el 7,2% de las respuestas, mientras que en la variedad de hotel se queda en el 2,5%. Los establecimientos extrahoteleros logran porcentajes modestos, sumando entre todos el 6,2%, siendo el más destacable el apartamento turístico (3,7%). Además de estos establecimientos comerciales, es interesante recordar que el 9,7% de los encuestados afirma que se hospeda en casa propia, de familiares o amigos.
- Los motivos fundamentales que manifiestan los visitantes encuestados en las oficinas de turismo de este territorio son las visitas culturales (76%) que ocupan un lugar muy destacado, seguidas por el turismo rural (35,7%) y la gastronomía

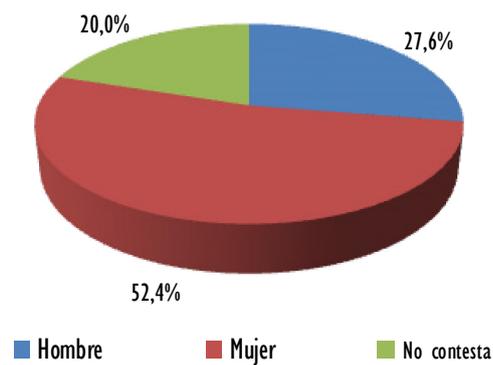
(20,0%). En un plano inferior se sitúan la participación en eventos tales como congresos o reuniones (7,2%) y la observación de aves (5,7%). El resto de motivos considerados en la encuesta no obtienen el 5% de las respuestas.

- La ciudad más visitada de este territorio turístico es Trujillo, según indican el 77,9% de los visitantes encuestados en las oficinas de turismo. Cáceres, Mérida, Guadalupe y Plasencia también presentan un volumen considerable de respuestas, con valores del 43,2%, 34,6%, 28,9% y 25,1%, respectivamente. El resto de localidades no supera el 10% de respuestas acumuladas, aunque entre ellas se puede mencionar a Badajoz como destacada, pues atrae al 9,7% de los visitantes, o a Jerez de los Caballeros (6,1%) y a Hervás u Olivenza que aglutinan en sendos casos el 5,1% de respuestas.
- El Parque Nacional de Monfragüe es el espacio natural protegido más visitado, tal y como lo reconoce el 23,6% de los encuestados, seguido de lejos por el Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (8,9%), Los Barruecos (8,4%) y el Parque Natural Tajo Internacional y la Garganta de los Infiernos (4,8% en ambos casos). También destaca que tan solo el 7,6% de los encuestados elige otros espacios naturales distintos a los referidos.
- Los visitantes de este territorio, encuestados en las oficinas de turismo, afirman que visitan el Valle del Jerte (10,8%), La Vera (6,3%) y Villuercas (3,4%). En cambio, apenas se plantean otras zonas turísticas, que llegan a alcanzar valores inferiores al 2%.
- La acogida y hospitalidad es el aspecto que más valoran los encuestados en las oficinas de turismo localizadas en este territorio, ya que alcanza un 8,7 sobre 10 puntos. Con valoraciones comprendidas entre 8 y 8,5 puntos encontramos la oferta de alojamientos y restauración, así como la conservación del patrimonio, natural y cultural, la profesionalidad del sector y la relación calidad-precio. No obstante, tienen una valoración inferior, comprendida entre 7,5 y 7,8 puntos, la oferta de empresas de actividades, la facilidad para llegar y la señalización turística. La accesibilidad para discapacitados es el aspecto que consigue menor puntuación (6,6).

4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

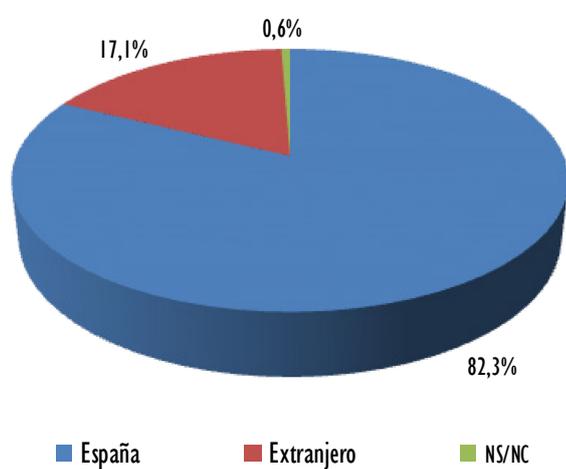
	Porcentaje
Hombre	27,6%
Mujer	52,4%
No contesta	20,0%



Las personas encuestadas en las oficinas de turismo de este territorio han sido mayoritariamente mujeres (52,4%), casi el doble que hombres (27,6%). Cabe resaltar el importante número de personas que no han respondido a esta pregunta (20,0%).

Lugar de residencia habitual:

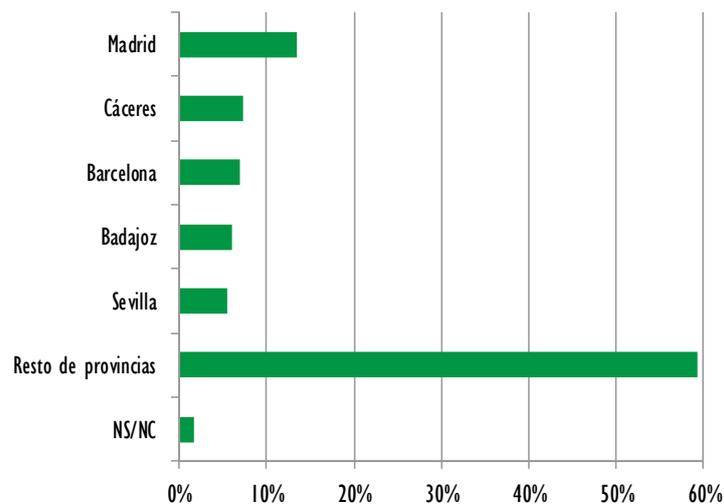
	Porcentaje
España	82,3%
Extranjero	17,1%
No sabe/No contesta	0,6%



Existe un claro predominio de españoles (82,3%) sobre extranjeros (17,1%) entre los entrevistados en las oficinas de turismo de este territorio. El 0,6% opta por la opción “no sabe/no contesta”.

Provincia de residencia habitual (españoles) (433 casos):

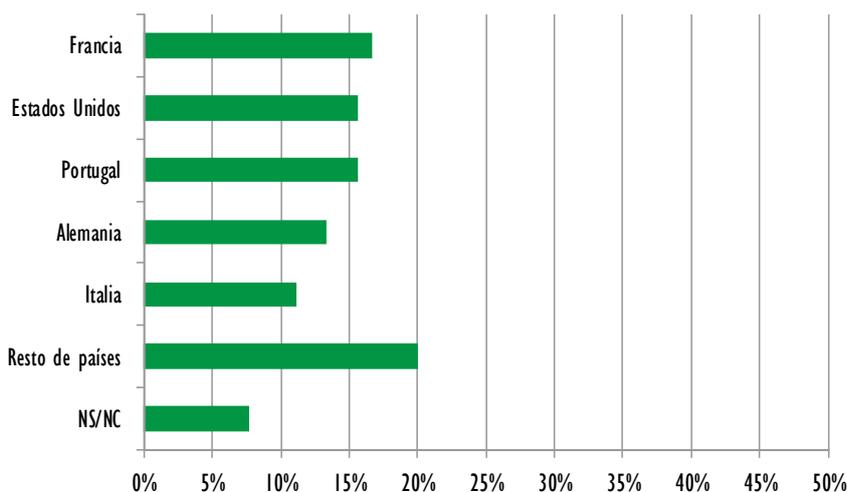
	Porcentaje
Madrid	13,4%
Cáceres	7,2%
Barcelona	6,9%
Badajoz	6,0%
Sevilla	5,5%
Resto de provincias	59,3%
No sabe/No contesta	1,7%



La procedencia de quienes han respondido a las encuestas recogidas en las oficinas de turismo es muy heterogénea. El 13,4% afirma residir en Madrid, el 13,2% son extremeños, de los que el 7,2% es de Cáceres y el 6,0% de Badajoz. Mientras tanto, de Barcelona procede el 6,9% y de Sevilla el 5,5%. Por otro lado, el 59,3% procede de otras provincias y el 1,7% no contesta a la pregunta.

País de residencia habitual (extranjeros) (90 casos):

	Porcentaje
Francia	16,7%
Estados Unidos	15,6%
Portugal	15,6%
Alemania	13,3%
Italia	11,1%
Resto de países	20,0%
No sabe/No contesta	7,7%

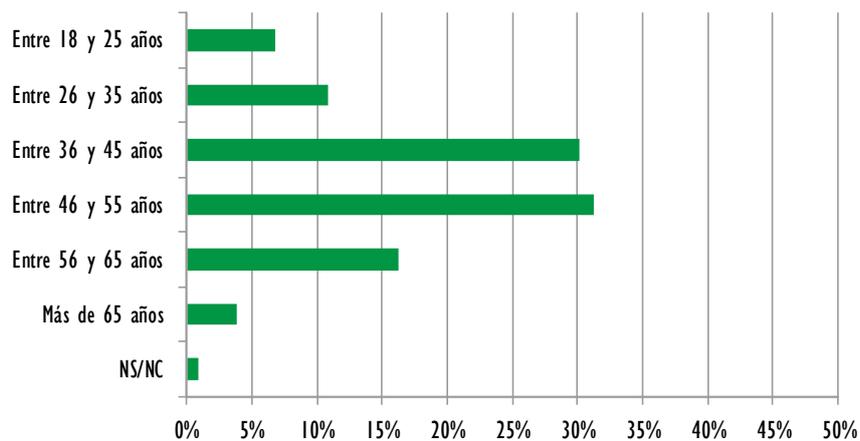


De Francia procede el 16,7% de los encuestados extranjeros, siendo también muy numerosos los estadounidenses y portugueses (15,6% en ambos casos), los alemanes (13,3%) y los italianos (11,1%). Del resto de países procede el 20,0%, y el 7,7% no responde a la pregunta.

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	6,8%
Entre 26 y 35 años	10,8%
Entre 36 y 45 años	30,2%
Entre 46 y 55 años	31,2%
Entre 56 y 65 años	16,3%
Más de 65 años	3,8%
No sabe/No contesta	0,9%

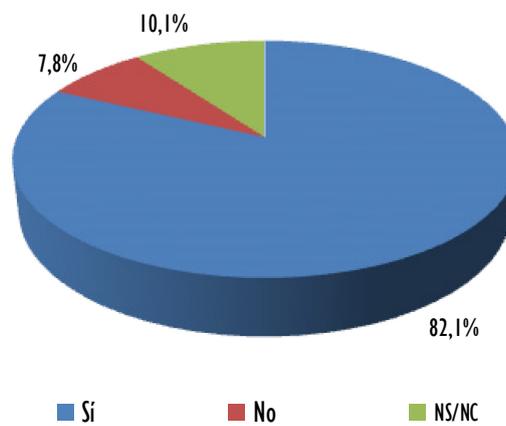


La edad que manifiestan tener los encuestados se concentra en unos grupos etarios muy específicos. En este sentido destacan quienes afirman tener entre 46 y 55 años (31,2%) y los que declaran que su edad está comprendida entre 36 y 45 años (30,2%). Les siguen, a gran distancia, los encuestados cuya edad se corresponde con el intervalo 56 a 65 años (16,3%), con la cohorte 26 a 35 años (10,8%), los menores de 26 años (6,8%) y los mayores de 65 (3,8%). Tan solo el 0,9% de encuestados no responde a la pregunta.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

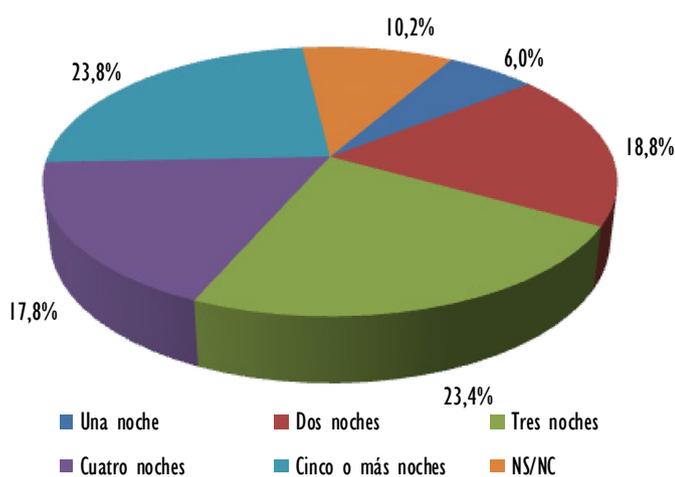
	Porcentaje
Si	82,1%
No	7,8%
No sabe/No contesta	10,1%



El 82,1% de los visitantes que responden a la encuesta en las oficinas de turismo afirma que va a pernoctar en Extremadura. No obstante, el 7,8% se manifiesta de forma negativa y el 10,1% no responde.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (432 casos):

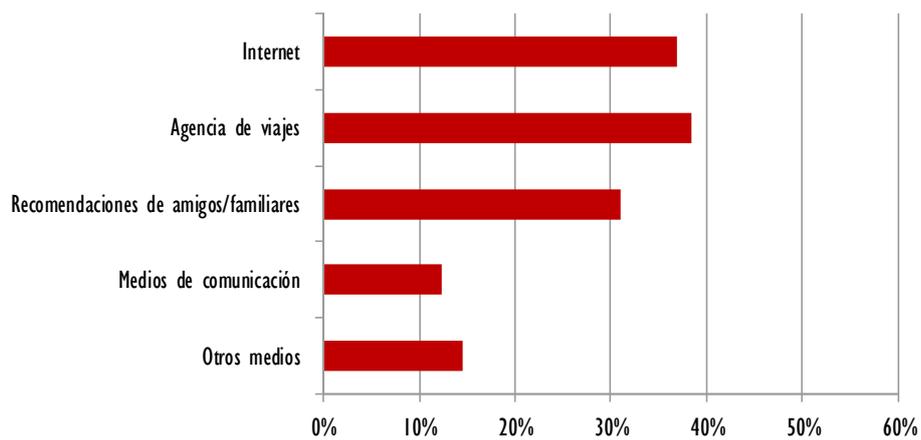
	Porcentaje
Una noche	6,0%
Dos noches	18,8%
Tres noches	23,4%
Cuatro noches	17,8%
Cinco o más noches	23,8%
No sabe/No contesta	10,2%



Los encuestados que pernoctarán durante cinco o más noches (23,8%) y tres noches (23,4%) son los más numerosos. No obstante, quienes afirman que lo harán durante dos noches (18,8%) o cuatro noches (17,8%) también son cuantiosos. En cambio, tan solo el 6,0% reporta que dormirá una noche, aunque hay que considerar que el 10,2% no responde a la pregunta.

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

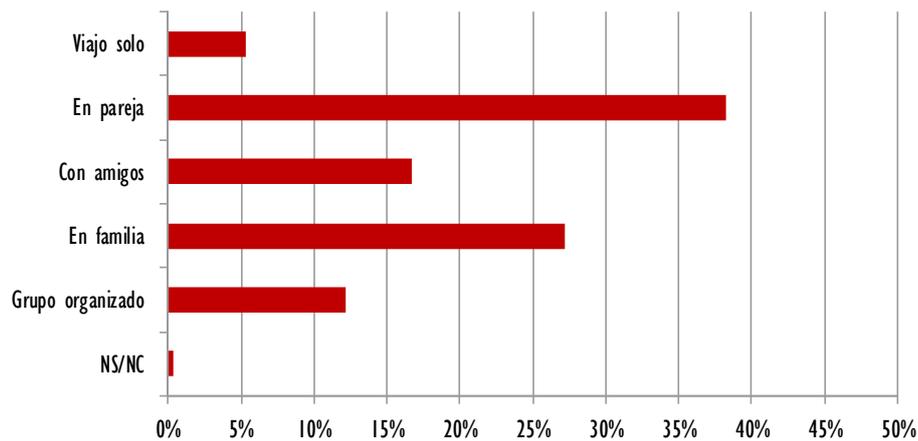
	Porcentaje
Internet	36,9%
Agencia de viajes	38,4%
Recomendaciones de amigos/familiares	31,0%
Medios de comunicación	12,4%
Otros medios	14,6%



Las agencias de viaje canalizan el 38,4% de la organización del viaje a este territorio, aunque seguidos muy de cerca por quienes utilizan Internet (36,9%) o se basan en las recomendaciones que les sugieren los amigos y familiares (31,0%). Por otra parte, el 12,4% utiliza los medios de comunicación y el 14,6% recurre a medios diferentes a los anteriores.

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

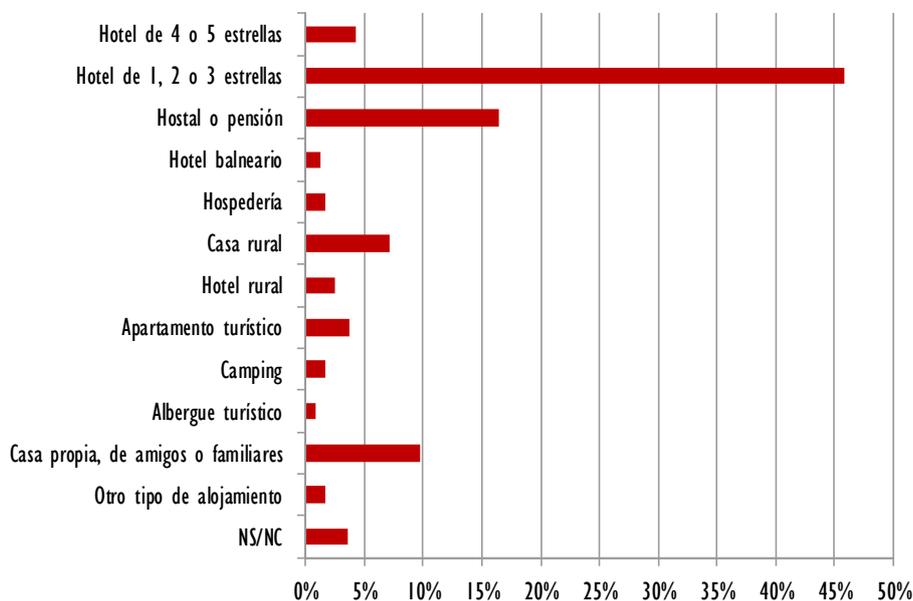
	Porcentaje
Viajo solo	5,3%
En pareja	38,2%
Con amigos	16,7%
En familia	27,2%
Grupo organizado	12,2%
No sabe/No contesta	0,4%



En este territorio turístico, la mayoría de los encuestados afirma que viaja en pareja (38,2%), en familia (27,2%) o con amigos (16,7%). En cambio, el 12,2% reconoce que lo hace con un grupo organizado y el 5,3% viaja solo.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (432 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	4,2%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	45,8%
Hostal o pensión	16,4%
Hotel balneario	1,2%
Hospedería	1,6%
Casa rural	7,2%
Hotel rural	2,5%
Apartamento turístico	3,7%
Camping	1,6%
Albergue turístico	0,9%
Casa propia, de amigos o familiares	9,7%
Otro tipo de alojamiento	1,6%
NS/NC	3,6%

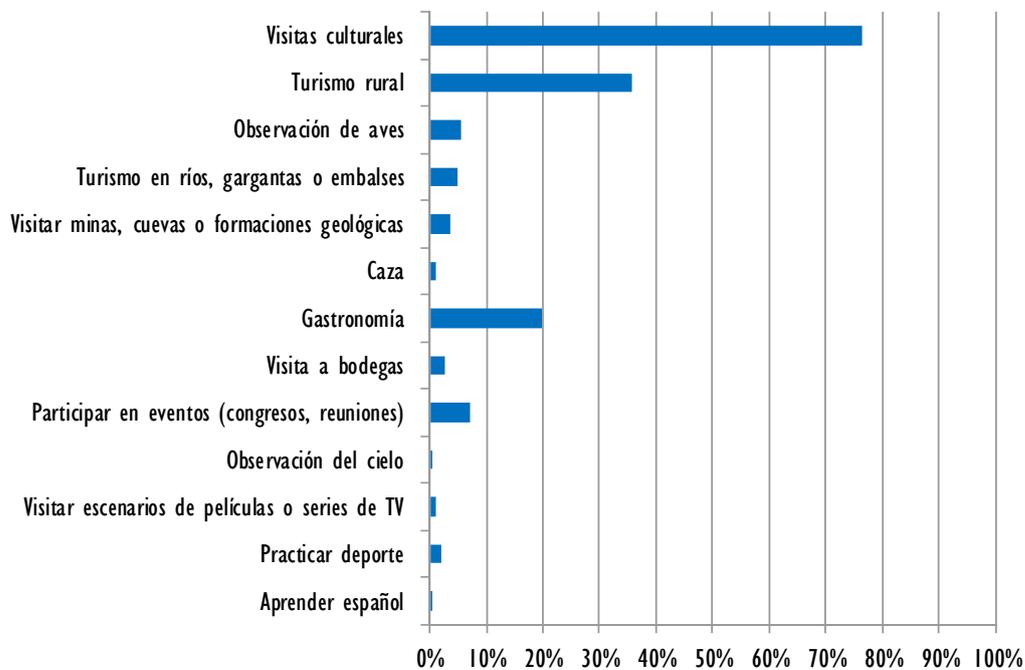


Los hoteles de 1, 2 y 3 estrellas son el alojamiento preferido por una parte considerable de los encuestados en las oficinas de turismo. De hecho, copan el 45,8% de las respuestas. A gran distancia aparecen los hostales y pensiones como establecimiento seleccionado por el 16,4% de encuestados. En cambio, los hoteles de 4 o 5 estrellas, las hospederías y los hoteles-balneario alcanzan únicamente el 4,2%, el 1,6% y el 1,2% de las respuestas, respectivamente. El alojamiento rural en su modalidad de casa registra el 7,2% de las respuestas, mientras que en la variedad de hotel queda en el 2,5%. Los establecimientos extrahoteleros logran porcentajes modestos, sumando entre todos el 6,2%, siendo el más destacable el apartamento turístico (3,7%). Además de estos establecimientos comerciales, es interesante recordar que el 9,7% de los encuestados afirma que se hospeda en casa propia, de familiares o amigos.

6. MOTIVACIÓN

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

	Porcentaje
Visitas culturales	76,4%
Turismo rural	35,7%
Observación de aves	5,7%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	4,8%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	3,8%
Caza	1,0%
Gastronomía	20,0%
Visita a bodegas	2,7%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	7,2%
Observación del cielo	0,6%
Visitar escenarios de películas o series de TV	1,0%
Practicar deporte	1,9%
Aprender español	0,4%



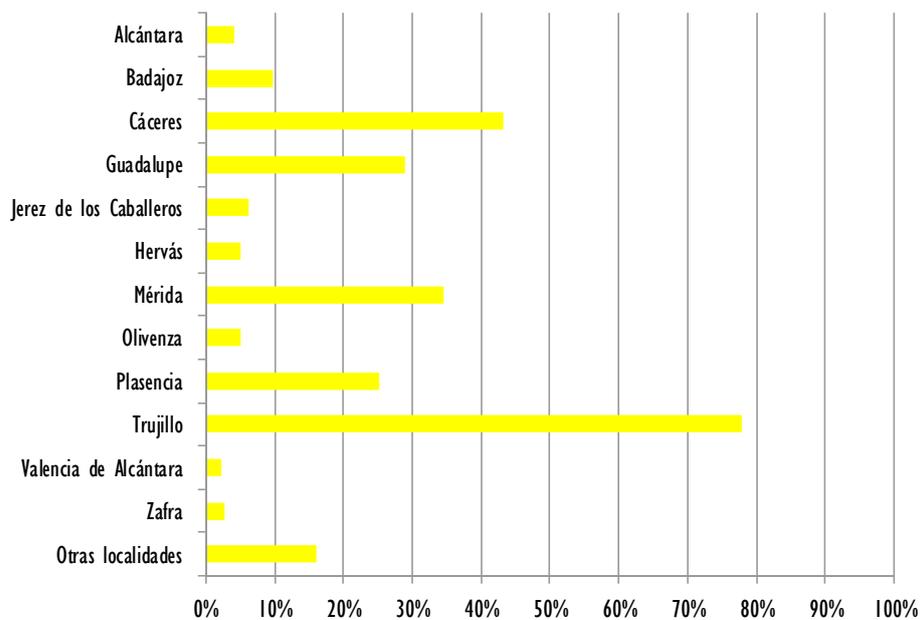
Los motivos fundamentales que manifiestan los visitantes encuestados en las oficinas de turismo de este territorio son las visitas culturales (76%) que ocupan un lugar muy destacado, seguidas por el turismo rural (35,7%) y la gastronomía (20,0%). En un plano inferior se sitúan la participación en eventos tales como congresos o reuniones (7,2%) y la observación de aves (5,7%). El resto de motivos considerados en la encuesta no obtienen el 5% de las respuestas.

7. ZONAS VISITADAS

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

7.1. Localidades:

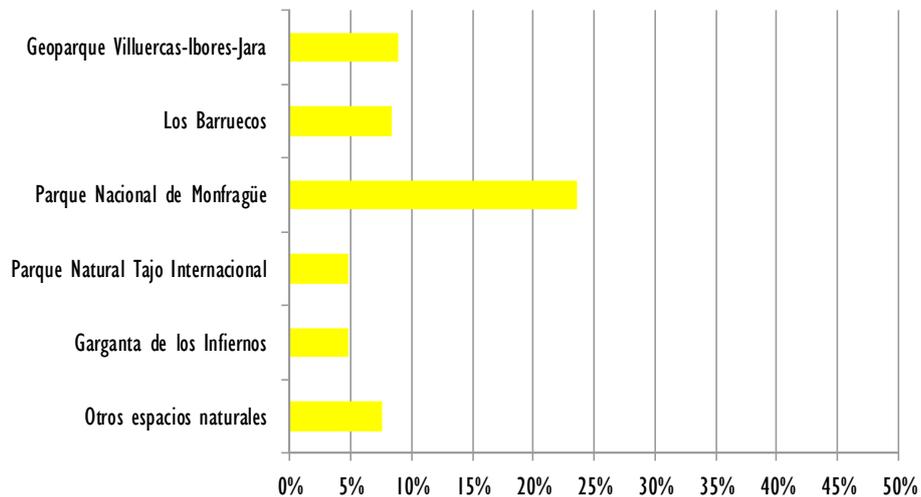
	Porcentaje
Alcántara	4,2%
Badajoz	9,7%
Cáceres	43,2%
Guadalupe	28,9%
Jerez de los Caballeros	6,1%
Hervás	5,1%
Mérida	34,6%
Olivenza	5,1%
Plasencia	25,1%
Trujillo	77,9%
Valencia de Alcántara	2,3%
Zafra	2,7%
Otras localidades	16,0%



La ciudad más visitada de este territorio turístico es Trujillo, según indican el 77,9% de los visitantes encuestados en las oficinas de turismo. Cáceres, Mérida, Guadalupe y Plasencia también presentan un volumen considerable de respuestas, con valores del 43,2%, 34,6%, 28,9% y 25,1%, respectivamente. El resto de localidades no supera el 10% de respuestas acumuladas, aunque entre ellas se puede mencionar a Badajoz como destacada, pues atrae al 9,7% de los visitantes, o a Jerez de los Caballeros (6,1%) y a Hervás u Olivenza que aglutinan en sendos casos el 5,1% de respuestas.

7.2. Espacios naturales:

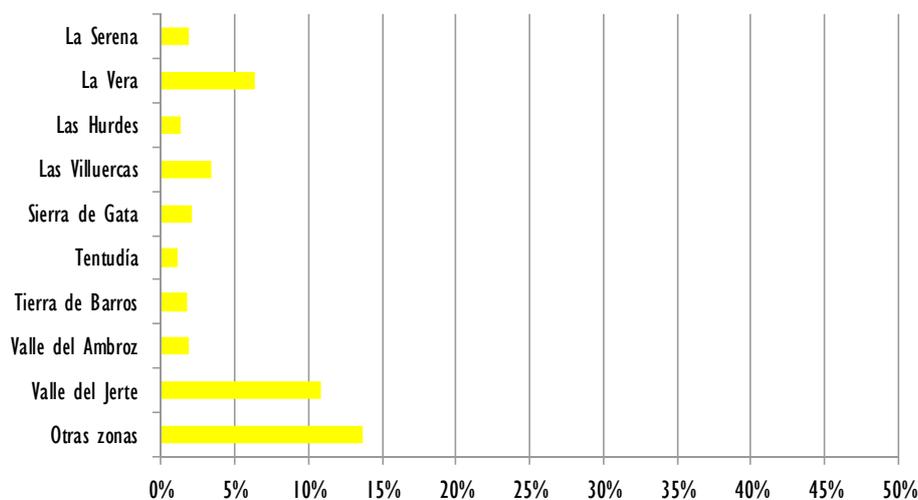
	Porcentaje
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	8,9%
Los Barruecos	8,4%
Parque Nacional de Monfragüe	23,6%
Parque Natural Tajo Internacional	4,8%
Garganta de los Infiernos	4,8%
Otros espacios naturales	7,6%



El Parque Nacional de Monfragüe es el espacio natural protegido más visitado, tal y como lo reconoce el 23,6% de los encuestados, seguido de lejos por el Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (8,9%), Los Barruecos (8,4%) y el Parque Natural Tajo Internacional y la Garganta de los Infiernos (4,8% en ambos casos). También destaca que tan solo el 7,6% de los encuestados elija otros espacios naturales distintos a los referidos.

7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	1,9%
La Vera	6,3%
Las Hurdes	1,3%
Las Villuercas	3,4%
Sierra de Gata	2,1%
Tentudía	1,1%
Tierra de Barros	1,7%
Valle del Ambroz	1,9%
Valle del Jerte	10,8%
Otras zonas	13,7%

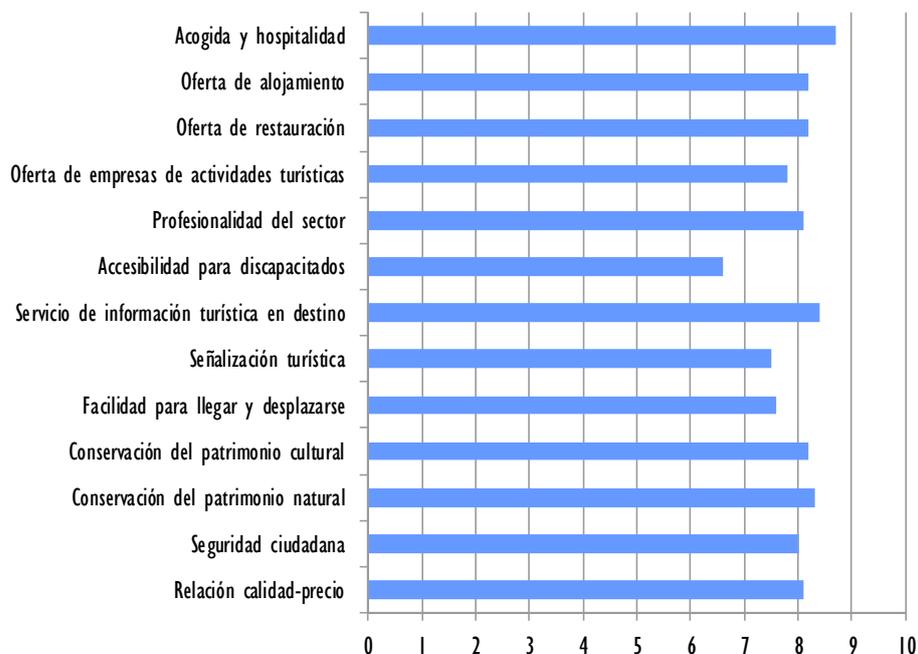


Los visitantes de este territorio, encuestados en las oficinas de turismo, afirman que visitan el Valle del Jerte (10,8%), La Vera (6,3%) y Villuercas (3,4%). En cambio, apenas se plantean otras zonas turísticas, que llegan a alcanzar valores inferiores al 2%.

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	8,7
Oferta de alojamiento	8,2
Oferta de restauración	8,2
Oferta de empresas de actividades turísticas	7,8
Profesionalidad del sector	8,1
Accesibilidad para discapacitados	6,6
Servicio de información turística en destino	8,4
Señalización turística	7,5
Facilidad para llegar y desplazarse	7,6
Conservación del patrimonio cultural	8,2
Conservación del patrimonio natural	8,3
Seguridad ciudadana	8,0
Relación calidad-precio	8,1



La acogida y hospitalidad es el aspecto que más valoran los encuestados en las oficinas de turismo localizadas en este territorio, ya que alcanza un 8,7 sobre 10 puntos. Con valoraciones comprendidas entre 8 y 8,5 puntos encontramos la oferta de alojamientos y restauración, así como la conservación del patrimonio, natural y cultural, la profesionalidad del sector y la relación calidad-precio. No obstante, tienen una valoración inferior, comprendida entre 7,5 y 7,8 puntos, la oferta de empresas de actividades, la facilidad para llegar y la señalización turística. La accesibilidad para discapacitados es el aspecto que consigue menor puntuación (6,6).