

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

Valle del Jerte, La Vera  
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.....	16
7. ZONAS VISITADAS.....	18
8. VALORACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	22

## **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 del Valle del Jerte, La Vera 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 1.346 (1.289 a españoles; 57 a extranjeros).

### 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:

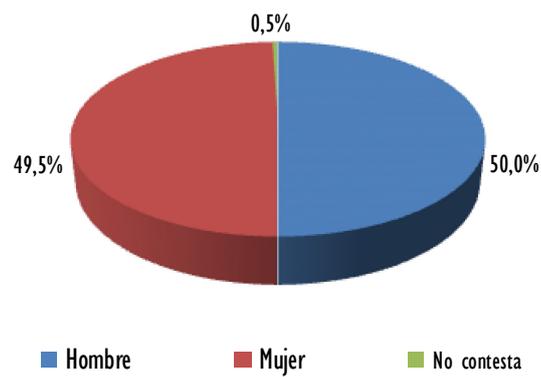
- Los encuestados en las oficinas de turismo presentan un notable equilibrio entre hombres (50,0%) y mujeres (49,5%). Además, tan sólo el 0,5% no contesta a esta pregunta.
- El 95,8% de los encuestados en las oficinas de turismo afirma residir en España, mientras que el 4,2% afirma que vive en el extranjero.
- Madrid destaca por ser el lugar de residencia habitual de una mayoría importante de encuestados (33,2%). Le sigue Badajoz (7,6%), Barcelona (5,8%), Sevilla (5,4%) y Vizcaya (4,2%). Del resto de provincias procede el 41,6% de los visitantes encuestados y el 2,2% no responde a la pregunta.
- Los entrevistados extranjeros proceden en un elevado porcentaje de Alemania (26,4%). Franceses (15,8%), belgas (14,0%), británicos (10,5%) y holandeses (7,0%), representan otras nacionalidades destacadas. No obstante, el 22,8% procede de otros países, mientras que el 3,5% de los encuestados no responde la pregunta.
- Una considerable mayoría de los encuestados en las oficinas de turismo de este territorio afirma que tiene entre 36 y 55 años de edad (57,0%), con muy poca diferenciación entre la primera y la segunda década de la cohorte. Menos numerosos son quienes declaran que su edad está comprendida entre los 56 y 65 años (18,6%), o entre 26 y 35 años (14,9%). Por otra parte, los mayores de 65 años suponen el 4,8% y quienes tienen hasta 25 años apenas representan el 4,4%. El 0,3% de los encuestados no responde a la pregunta.
- El 86,0% de los encuestados pernocta en Extremadura, aunque el 12,5% declara que no lo hará. Por otra parte, el 1,5% no responde a la pregunta.
- La mayor parte de los encuestados en las oficinas de este territorio afirma que pernoctará dos noches en la región (29,0%) o cinco o más (27,2%). Con porcentajes más modestos encontramos a quienes declaran que van a dormir en Extremadura tres noches (15,7%), cuatro noches (13,9%) o una noche (8,5%). Cabe remarcar que el 5,7% declina responder.
- El medio más utilizado para la organización del viaje es Internet, elegido por el 47,7% de los encuestados, aunque los que se basan en las recomendaciones de amigos o familiares ascienden al 27,8%. En cambio, las agencias de viaje y los medios de comunicación son elegidas sólo por el 2,9% y el 2,7%, respectivamente. Por otra parte, el 26,2% afirma que recurre a medios diferentes a los anteriores.
- Los encuestados aseveran, de forma muy destacada, que viajan en pareja (57,6%) y en familia (25,9%). Asimismo, el 11,6% de los mismos lo hace con amigos, frente a un reducido 3,7% y 1,0% que viaja solo o con un grupo organizado.
- Los hoteles se constituyen en el alojamiento preferido por los encuestados en las oficinas de turismo de este territorio, pues copan más del 28,8% en conjunto. Destacan los hoteles de 1, 2 y 3 estrellas, con el 14,6%, mientras que los hoteles de 4 y 5 estrellas representan el 14,2%. En cambio, los hostales y pensiones apenas suponen el 5,2% y los hoteles-balneario el 2,2%, valor muy similar al que alcanzan las hospederías (2,4%). El alojamiento rural representa el 27,3%, destacando el 20,9% de las casas rurales frente al 6,4% de los hoteles rurales. Entre el alojamiento extrahotelero, destacan los apartamentos turísticos (7,2%) y camping (8,5%). También cabe mencionar que quienes eligen otro tipo de alojamiento sólo suponen el 6,5%, aunque los que eligen la casa propia, de amigos o familiares, ascienden al 8,5% del total de casos analizados.
- Tanto las visitas culturales (70,4%), como el turismo rural (70,0%) y el turismo en ríos, gargantas o embalses (65,6%) son los principales motivos para viajar a este territorio que exponen los encuestados. Muy distantes aparecen otras motivaciones como la gastronomía (28,5%), la práctica de deporte (8,4%) y la observación de aves (7,7%). El resto de motivos no alcanza el 5% de las respuestas, por lo que son minoritarios.

- Plasencia y Cáceres han sido las ciudades más visitadas, según refieren los encuestados en las oficinas de turismo de este territorio, con el 40,8% y el 36,2% de visitas, respectivamente. Les siguen las localidades de Trujillo (24,8%), Hervás (20,4%) y Mérida (20,2%). A ellas se le añaden otros destinos como Guadalupe (14,8%), Badajoz (10,1%) o Zafra (5,7%), que acaparan un porcentaje inferior de visitas. Con valores menos representativos nos encontramos al resto de núcleos de población.
- Los visitantes encuestados en las oficinas de turismo de este territorio declaran, de forma mayoritaria, que visitarán dos espacios naturales. En este sentido, destaca la Garganta de los Infernos (42,4%) y el Parque Nacional de Monfragüe (24,6%). Asimismo, aseveran que visitarán en menor medida Los Barruecos (5,2%), el Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (3,4%) y el Parque Natural Tajo Internacional (3,0%). Por otra parte, el 14,1% visitará otros espacios naturales diferentes a los anteriores.
- Los encuestados en las oficinas de este territorio manifiestan de forma mayoritaria que visitarán dos zonas turísticas, La Vera y el Valle del Jerte, como lo refrendan el 70,4% y el 58,5% de las respuestas, respectivamente. A mucha distancia se encuentran otros lugares, también septentrionales como el Valle del Ambroz (11,9%), Las Hurdes (7,7%) o la Sierra de Gata (6,2%). El resto de zonas turísticas tiene poca representatividad en las respuestas, siendo ésta siempre inferior al 4%.
- Los servicios turísticos son muy bien valorados por los encuestados en las oficinas de turismo que se localizan en este territorio. De entre todos los aspectos analizados destacan con puntuaciones muy elevadas el servicio de información turística en destino (9,2) y la acogida y hospitalidad (9). También son reseñables los 8,5 puntos o más con que se valora la seguridad ciudadana, la profesionalidad del sector, y la conservación del patrimonio, ya sea natural o cultural. En un umbral inferior, aunque con una puntuación que oscila entre 8 y 8,4 puntos se sitúan aspectos como la oferta y la señalización turística, siendo el aspecto peor valorado la accesibilidad para discapacitados (7,4).

#### 4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Sexo:

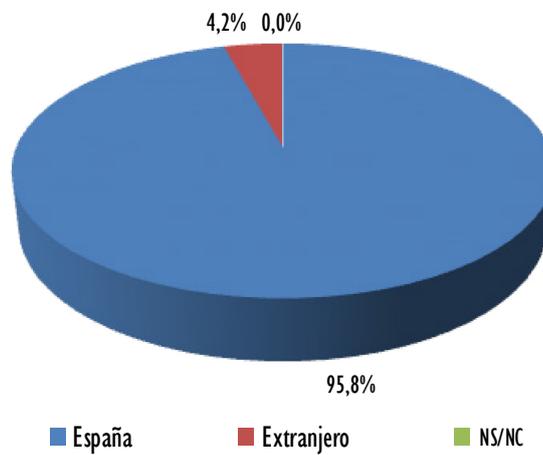
	Porcentaje
Hombre	50,0%
Mujer	49,5%
No contesta	0,5%



Los encuestados en las oficinas de turismo presentan un notable equilibrio entre hombres (50,0%) y mujeres (49,5%). Además, tan sólo el 0,5% no contesta a esta pregunta.

Lugar de residencia habitual:

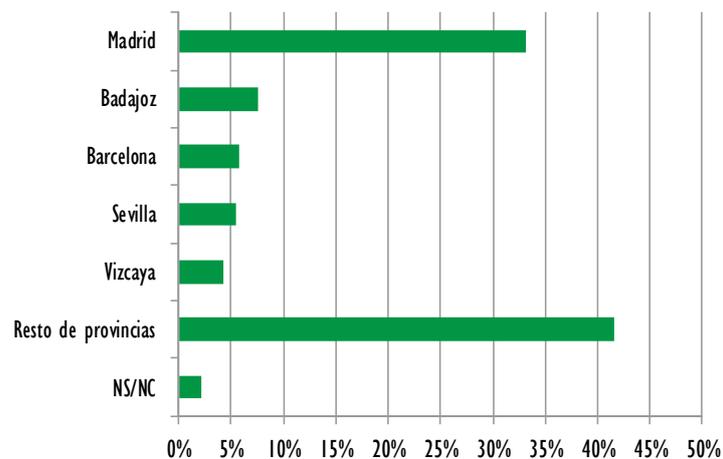
	Porcentaje
<b>España</b>	95,8%
<b>Extranjero</b>	4,2%
<b>No sabe/No contesta</b>	0,0%



El 95,8% de los encuestados en las oficinas de turismo afirma residir en España, mientras que el 4,2% afirma que vive en el extranjero.

Provincia de residencia habitual (españoles) (1.289 casos):

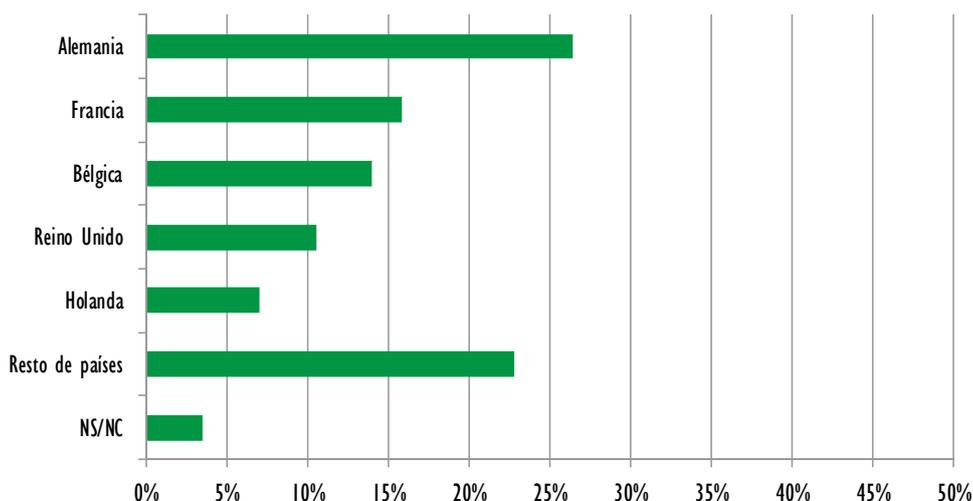
	Porcentaje
<b>Madrid</b>	33,2%
<b>Badajoz</b>	7,6%
<b>Barcelona</b>	5,8%
<b>Sevilla</b>	5,4%
<b>Vizcaya</b>	4,2%
<b>Resto de provincias</b>	41,6%
<b>No sabe/No contesta</b>	2,2%



Madrid destaca por ser el lugar de residencia habitual de una mayoría importante de encuestados (33,2%). Le sigue Badajoz (7,6%), Barcelona (5,8%), Sevilla (5,4%) y Vizcaya (4,2%). Del resto de provincias procede el 41,6% de los visitantes encuestados y el 2,2% no responde a la pregunta.

País de residencia habitual (extranjeros) (57 casos):

	Porcentaje
<b>Alemania</b>	<b>26,4%</b>
<b>Francia</b>	<b>15,8%</b>
<b>Bélgica</b>	<b>14,0%</b>
<b>Reino Unido</b>	<b>10,5%</b>
<b>Holanda</b>	<b>7,0%</b>
<b>Resto de países</b>	<b>22,8%</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>3,5%</b>

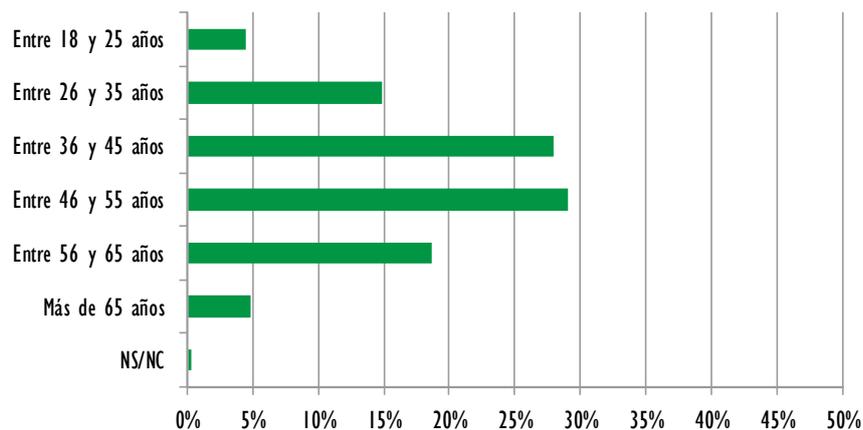


Los entrevistados extranjeros proceden en un elevado porcentaje de Alemania (26,4%). Franceses (15,8%), belgas (14,0%), británicos (10,5%) y holandeses (7,0%), representan otras nacionalidades destacadas. No obstante, el 22,8% procede de otros países, mientras que el 3,5% de los encuestados no responde 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	4,4%
Entre 26 y 35 años	14,9%
Entre 36 y 45 años	27,9%
Entre 46 y 55 años	29,1%
Entre 56 y 65 años	18,6%
Más de 65 años	4,8%
No sabe/No contesta	0,3%

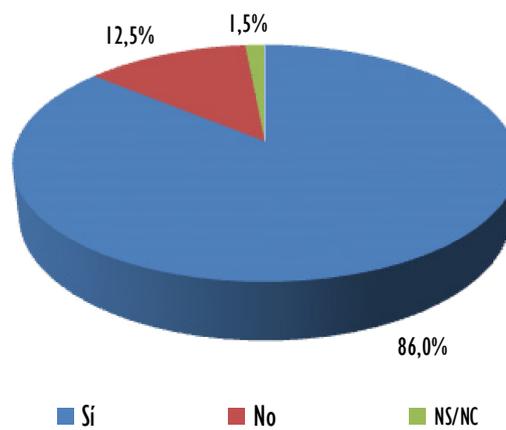


Una considerable mayoría de los encuestados en las oficinas de turismo de este territorio afirma que tiene entre 36 y 55 años de edad (57,0%), con muy poca diferenciación entre la primera y la segunda década de la cohorte. Menos numerosos son quienes declaran que su edad está comprendida entre los 56 y 65 años (18,6%), o entre 26 y 35 años (14,9%). Por otra parte, los mayores de 65 años suponen el 4,8% y quienes tienen hasta 25 apenas representan el 4,4%. El 0,3% de los encuestados no responde a la pregunta.

## 5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

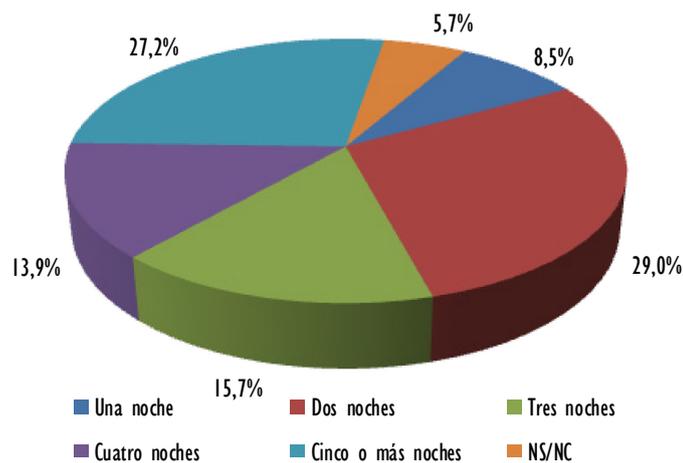
	Porcentaje
<b>Si</b>	<b>86,0%</b>
<b>No</b>	<b>12,5%</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>1,5%</b>



El 86,0% de los encuestados pernocta en Extremadura, aunque el 12,5% declara que no lo hará. Por otra parte, el 1,5% no responde a la pregunta.

¿Cuántas noches tiene pensado dormir en Extremadura? (1.158 casos):

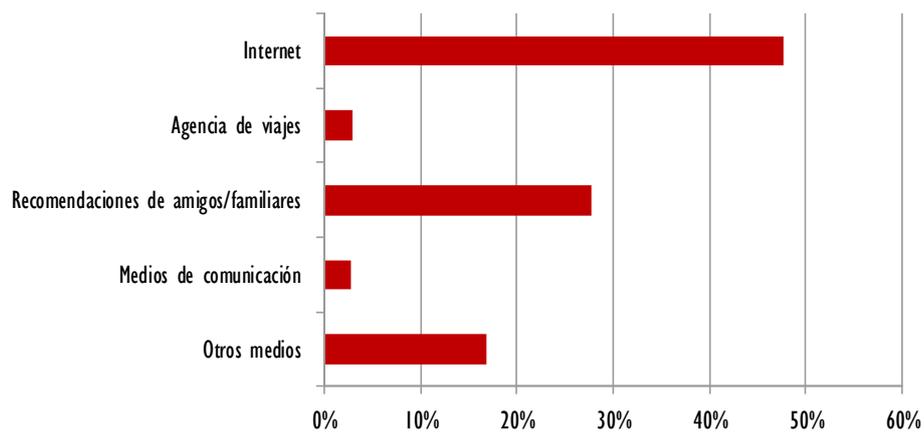
	Porcentaje
Una noche	8,5%
Dos noches	29,0%
Tres noches	15,7%
Cuatro noches	13,9%
Cinco o más noches	27,2%
No sabe/No contesta	5,7%



La mayor parte de los encuestados en las oficinas de este territorio afirma que pernoctará dos noches en la región (29,0%) o cinco o más (27,2%). Con porcentajes más modestos nos encontramos a quienes declaran que van a dormir en Extremadura tres noches (15,7%), cuatro noches (13,9%) o una noche (8,5%). Cabe remarcar que el 5,7% declina responder.

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

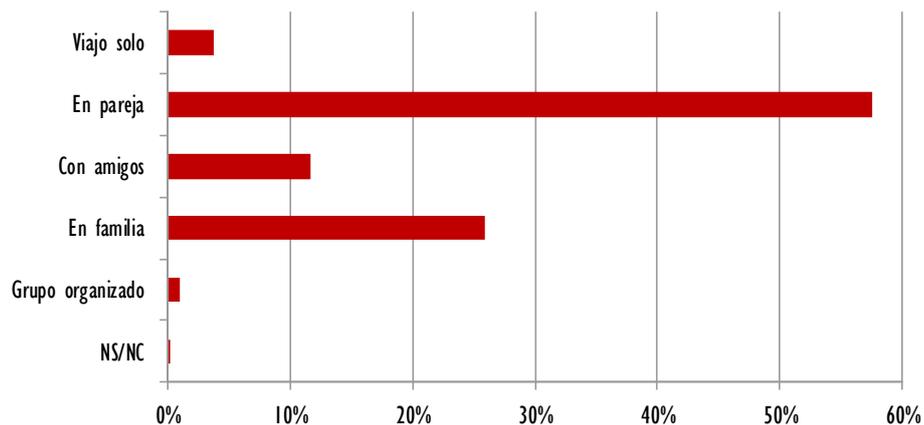
	Porcentaje
<b>Internet</b>	47,7%
<b>Agencia de viajes</b>	2,9%
<b>Recomendaciones de amigos/familiares</b>	27,8%
<b>Medios de comunicación</b>	2,7%
<b>Otros medios</b>	16,8%



El medio más utilizado para la organización del viaje es Internet, elegido por el 47,7% de los encuestados, aunque los que se basan en las recomendaciones de amigos o familiares ascienden al 27,8%. En cambio, las agencias de viaje y los medios de comunicación son elegidas sólo por el 2,9% y el 2,7%, respectivamente. Por otra parte, el 26,2% afirma que recurre a medios diferentes a los anteriores.

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

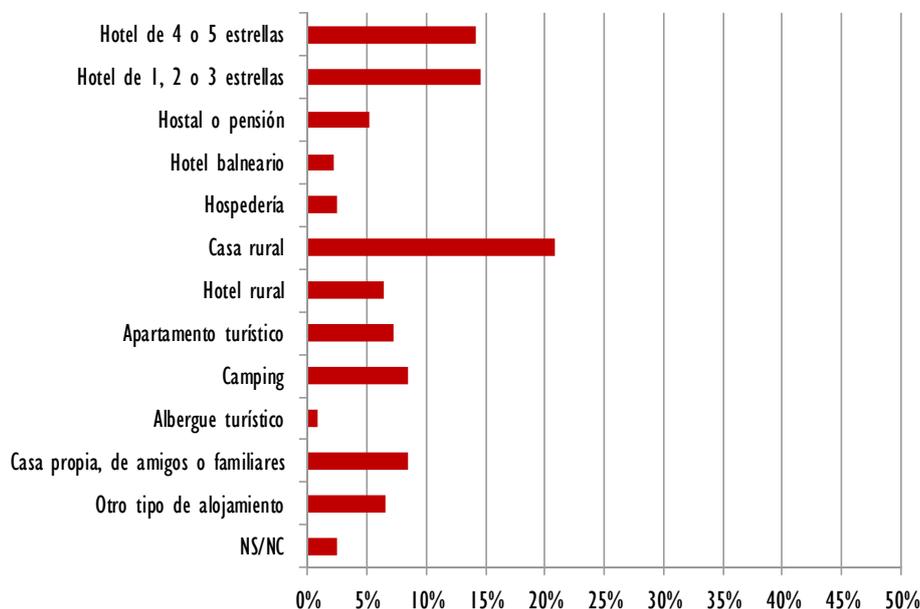
	Porcentaje
Viajo solo	3,7%
En pareja	57,6%
Con amigos	11,6%
En familia	25,9%
Grupo organizado	1,0%
No sabe/No contesta	0,2%



Los encuestados aseveran, de forma muy destacada, que viajan en pareja (57,6%) y en familia (25,9%). Asimismo, el 11,6% de los mismos lo hace con amigos, frente a un reducido 3,7% y 1,0% que viaja solo o con un grupo organizado.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido? (1.158 casos):

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	14,2%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	14,6%
Hostal o pensión	5,2%
Hotel balneario	2,2%
Hospedería	2,4%
Casa rural	20,9%
Hotel rural	6,4%
Apartamento turístico	7,2%
Camping	8,5%
Albergue turístico	0,9%
Casa propia, de amigos o familiares	8,5%
Otro tipo de alojamiento	6,5%
NS/NC	2,5%



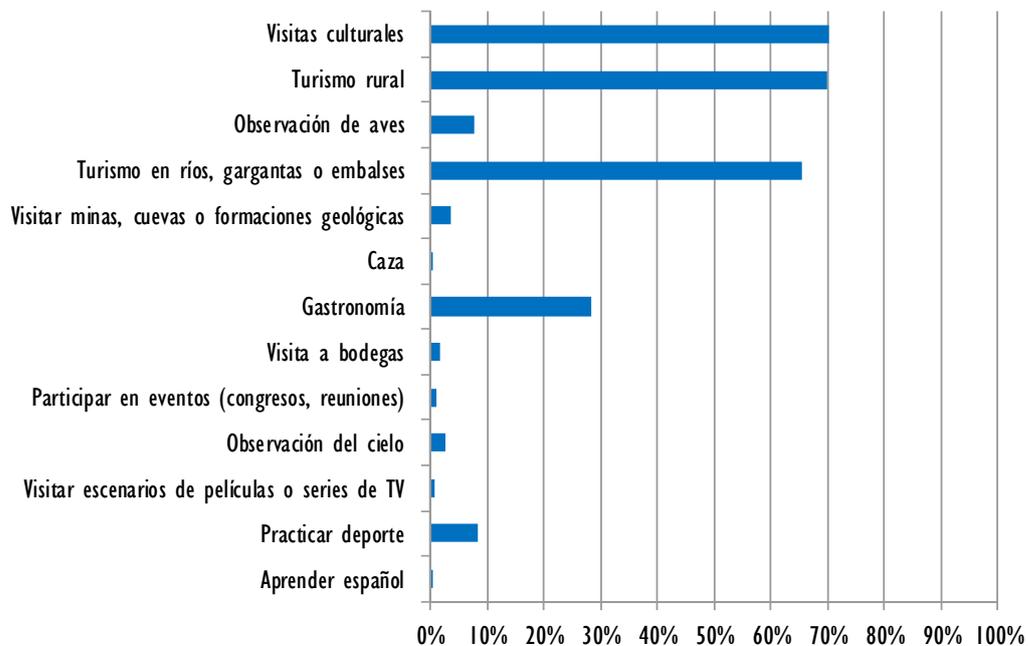
Los hoteles se constituyen en el alojamiento preferido por los encuestados en las oficinas de turismo de este territorio, pues copa más del 28,8% en conjunto. Destacan los hoteles de 1, 2 y 3 estrellas, con el 14,6%, mientras que los hoteles de 4 y 5 estrellas representan el 14,2%. En cambio, los hostales y pensiones apenas suponen el 5,2% y los hoteles-balneario el 2,2%, valor muy similar al que alcanzan las hospederías (2,4%). El alojamiento rural representa el 27,3%, destacando el 20,9% de las casas rurales frente al 6,4% de los hoteles rurales. Entre el alojamiento extrahotelero, destacan los apartamentos turísticos (7,2%) y camping (8,5%). También cabe

mencionar que quienes eligen otro tipo de alojamiento sólo suponen el 6,5%, aunque los que eligen la casa propia, de amigos o familiares, ascienden al 8,5% del total de casos analizados.

## 6. MOTIVACIÓN

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

	Porcentaje
Visitas culturales	70,4%
Turismo rural	70,0%
Observación de aves	7,7%
Turismo en ríos, gargantas o embalses	65,6%
Visitar minas, cuevas o formaciones geológicas	3,6%
Caza	0,4%
Gastronomía	28,5%
Visita a bodegas	1,7%
Participar en eventos (congresos, reuniones)	1,1%
Observación del cielo	2,7%
Visitar escenarios de películas o series de TV	0,7%
Practicar deporte	8,4%
Aprender español	0,4%



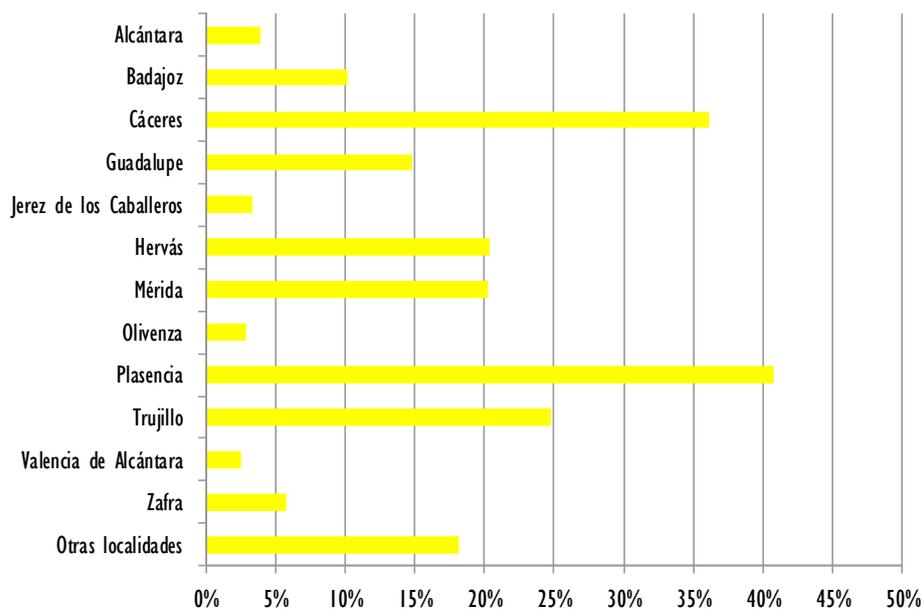
Tanto las visitas culturales (70,4%), como el turismo rural (70,0%) y el turismo en ríos, gargantas o embalses (65,6%) son los principales motivos para viajar a este territorio que exponen los encuestados. Muy distantes aparecen otras motivaciones como la gastronomía (28,5%), la práctica de deporte (8,4%) y la observación de aves (7,7%). El resto de motivos no alcanza el 5% de las respuestas, por lo que son minoritarios.

## 7. ZONAS VISITADAS

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

### 7.1. Localidades:

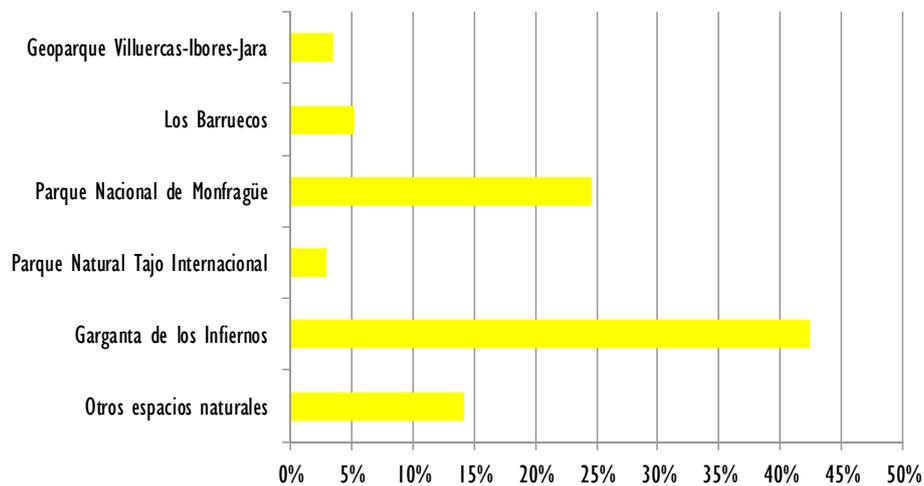
	Porcentaje
Alcántara	3,9%
Badajoz	10,1%
Cáceres	36,2%
Guadalupe	14,8%
Jerez de los Caballeros	3,3%
Hervás	20,4%
Mérida	20,2%
Olivenza	2,8%
Plasencia	40,8%
Trujillo	24,8%
Valencia de Alcántara	2,5%
Zafra	5,7%
Otras localidades	18,2%



Plasencia y Cáceres han sido las ciudades más visitadas, según refieren los encuestados en las oficinas de turismo de este territorio, con el 40,8% y el 36,2% de visitas, respectivamente. Les siguen las localidades de Trujillo (24,8%), Hervás (20,4%) y Mérida (20,2%). A ellas se le añaden otros destinos como Guadalupe (14,8%), Badajoz (10,1%) o Zafra (5,7%), que acaparan un porcentaje inferior de visitas. Con valores menos representativos nos encontramos al resto de núcleos de población.

## 7.2. Espacios naturales:

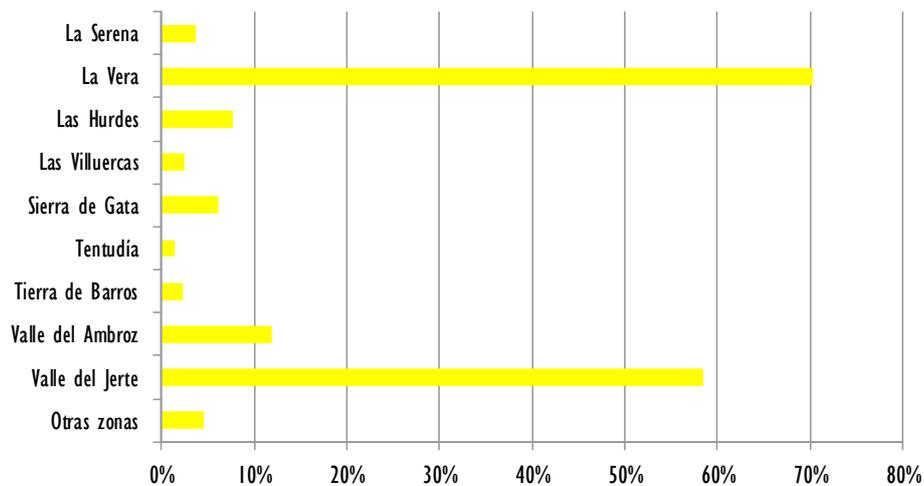
	Porcentaje
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	3,4%
Los Barruecos	5,2%
Parque Nacional de Monfragüe	24,6%
Parque Natural Tajo Internacional	3,0%
Garganta de los Infiernos	42,4%
Otros espacios naturales	14,1%



Los visitantes encuestados en las oficinas de turismo de este territorio declaran, de forma mayoritaria, que visitarán dos espacios naturales. En este sentido, destaca la Garganta de los Infiernos (42,4%) y el Parque Nacional de Monfragüe (24,6%). Asimismo, aseveran que visitarán en menor medida Los Barruecos (5,2%), el Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (3,4%) y el Parque Natural Tajo Internacional (3,0%). Por otra parte, el 14,1% visitará otros espacios naturales diferentes a los anteriores.

### 7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	3,6%
La Vera	70,4%
Las Hurdes	7,7%
Las Villuercas	2,5%
Sierra de Gata	6,2%
Tentudía	1,4%
Tierra de Barros	2,2%
Valle del Ambroz	11,9%
Valle del Jerte	58,5%
Otras zonas	4,6%

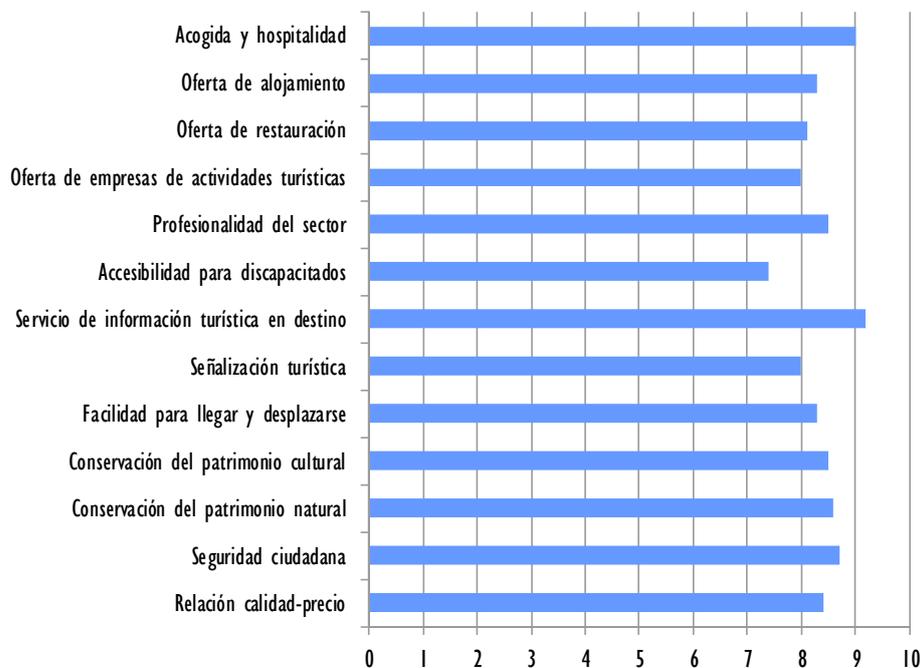


Los encuestados en las oficinas de este territorio manifiestan de forma mayoritaria que visitarán dos zonas turísticas, La Vera y el Valle del Jerte, como lo refrendan el 70,4% y el 58,5% de las respuestas, respectivamente. A mucha distancia se encuentran otros lugares, también septentrionales como el Valle del Ambroz (11,9%), Las Hurdes (7,7%) o la Sierra de Gata (6,2%). El resto de zonas turísticas tiene poca representatividad en las respuestas, siendo ésta siempre inferior al 4%.

## 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	9,0
Oferta de alojamiento	8,3
Oferta de restauración	8,1
Oferta de empresas de actividades turísticas	8,0
Profesionalidad del sector	8,5
Accesibilidad para discapacitados	7,4
Servicio de información turística en destino	9,2
Señalización turística	8,0
Facilidad para llegar y desplazarse	8,3
Conservación del patrimonio cultural	8,5
Conservación del patrimonio natural	8,6
Seguridad ciudadana	8,7
Relación calidad-precio	8,4



Los servicios turísticos son muy bien valorados por los encuestados en las oficinas de turismo que se localizan en este territorio. De entre todos los aspectos analizados destacan con puntuaciones muy elevadas el servicio de información turística en destino (9,2) y la acogida y hospitalidad (9). También son reseñables los 8,5 puntos o más con que se valora la seguridad ciudadana, la profesionalidad del sector, y la conservación del patrimonio, ya sea natural o cultural. En un umbral inferior, aunque con una puntuación que oscila entre 8 y 8,4 puntos se sitúan aspectos como la oferta y la señalización turística, siendo el aspecto peor valorado la accesibilidad para discapacitados (7,4).