

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

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.....	9
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 la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura durante el año 2017. Se incluyen también en el presente informe datos sobre los motivos por los que estos visitantes han elegido Extremadura 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 de Extremadura 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 la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura durante el año 2017.

El período de encuestación ha sido el comprendido entre el 1 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 la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura, y enviado posteriormente por el personal de dicha Red mediante documento de Google Docs.

El número total de encuestas procesadas ha sido de 13.564 (12.213 a españoles; 1.309 a extranjeros; 42 sin identificación de nacionalidad), realizadas en cada uno de los territorios turísticos de la región según la siguiente distribución (entre paréntesis se muestra el desglose de estas encuestas en encuestas realizadas a españoles y encuestas realizadas a extranjeros):

- Badajoz (municipio): 507 encuestas (470 españoles/37 extranjeros).
- Cáceres (municipio): 12 encuestas (9 españoles/3 extranjeros).
- Mérida: 568 encuestas (482 españoles/82 extranjeros/4 NS/NC).
- Plasencia: 870 encuestas (836 españoles/32 extranjeros/2 NS/NC).
- Alqueva, Sierra Suroeste, Tentudía: 1.483 encuestas (1.254 españoles/221 extranjeros/8 NS/NC).
- La Siberia, La Serena, Campiña Sur: 967 encuestas (866 españoles/98 extranjeros/3 NS/NC).
- Tierra de Barros, Zafra: 1.675 encuestas (1.453 españoles/221 extranjeros/1 NS/NC).
- Vegas del Guadiana: 778 encuestas (694 españoles/84 extranjeros).
- Geoparque Villuercas-Ibores-Jara: 985 encuestas (898 españoles/83 extranjeros/4 NS/NC).
- Reserva de la Biosfera de Monfragüe: 640 encuestas (556 españoles/79 extranjeros/5 NS/NC).
- Sierra de Gata, Las Hurdes, Valle del Alagón: 1.062 encuestas (1.016 españoles/45 extranjeros/1 NS/NC).
- Tajo Internacional, Sierra de San Pedro: 866 encuestas (754 españoles/111 extranjeros/1 NS/NC).
- Trujillo, Miajadas, Montánchez: 526 encuestas (433 españoles/90 extranjeros/3 NS/NC).
- Valle del Ambroz, Tierras de Granadilla: 1.279 encuestas (1.203 españoles/66 extranjeros/10 NS/NC).
- Valle del Jerte, La Vera: 1.346 encuestas (1.289 españoles/57 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 la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura, razón por la que no se pueden considerar, en sentido estricto, representativos del conjunto de la demanda turística de Extremadura.

Principales conclusiones:

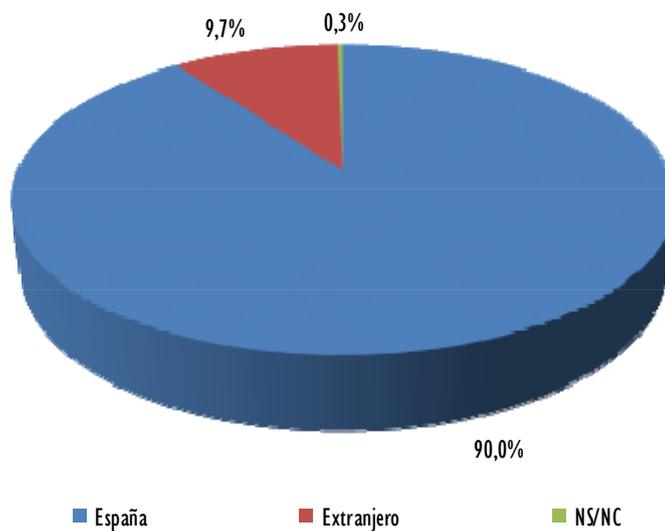
- Los datos obtenidos por la encuesta a lo largo de 2017 han puesto de manifiesto que la mayor parte de los visitantes en las oficinas de turismo fueron nacionales (90,0%). Procedieron fundamentalmente de Madrid (22,0%), Badajoz (9,7%), Sevilla (7,0%), Barcelona (5,6%) y Cáceres (5,3%). El resto de provincias aportó el 48,6% restante.
- Los visitantes extranjeros representaron el 9,7% de los encuestados, de los que el 60% procedió de 5 países de nuestro entorno. En este sentido destacaron Francia (16,0%), Alemania (15,4%), Portugal y Reino Unido, con 11,7% y 11,3%, respectivamente, seguidos a cierta distancia por Holanda (6,0%). Por otra parte, el 34,6% provino de otros países.
- La mayor parte de los encuestados se encontraba entre los 36 y 55 años de edad (52,5%), seguidos por aquellos que afirmaron tener entre 56 y 65 años (20,6%). El resto se distribuyó entre los siguientes grupos etarios: de 18 a 25 años (4,1%) y mayores de 65 años (9,7%).
- El 82,1% de los visitantes encuestados durante 2017 declaró su intención de pernoctar en Extremadura, frente al 15,1% que aseveró lo contrario. Además, cabe destacar que quienes iban a pernoctar exponían que lo harían durante más de 3 noches (41,3%), siendo también importante la representación de quienes afirmaban que lo harían durante 2 noches (43,4%) y 3 noches (16,6%). Asimismo, es interesante señalar que tan solo el 9,3% de los turistas encuestados pasarían una única noche en Extremadura.
- Internet fue la principal fuente de información que utilizaron los visitantes para organizar el viaje (48,0%). En menor medida recurrieron a las recomendaciones que les realizaron sus amigos o familiares (30,6%). Por otra parte, las agencias de viaje y los medios de comunicación de masas fueron utilizados por el 7,8% y el 4,6%, respectivamente.
- Respecto a la composición del grupo de viaje, los visitantes que lo hicieron en pareja destacaron sobre el resto (47,9%). Le siguieron por orden de importancia quienes viajaron con la familia (23,0%), con amigos (15,9%), en grupos organizados (7,1%) y, por último, quienes viajaron solos (5,9%).
- Los establecimientos hoteleros fueron los más demandados en 2017, destacando los hoteles de 1 a 3 estrellas, en los que se hospedó el 24,1% de los encuestados, y los hoteles de 4 y 5 estrellas, utilizados por el 14,4%. Por su parte, el alojamiento rural fue elegido por el 14,0%, con especial predilección por las casas/apartamentos rurales (10,3%). El conjunto de alojamientos extrahoteleros fue seleccionado por el 12,2% de los encuestados. Por otra parte, el 16,8% de los mismos aseveró que pernoctará en casa de familiares o amigos.
- Los motivos que esgrimieron los visitantes encuestados en las oficinas de turismo para visitar Extremadura fueron muy variados. Entre ellos destacaron las visitas culturales (79,1%), la práctica del turismo rural (48,5%), el disfrute de la gastronomía (39,2%) y la estancia en ríos, gargantas o embalses (24,8%). Estas motivaciones principales compartieron protagonismo con otras, aunque en porcentajes sustancialmente más bajos.
- En relación con los lugares de Extremadura que las personas encuestadas visitaron durante el año 2017, hay que hacer las siguientes consideraciones:
  - Ciudades. Cáceres, Mérida, Plasencia y Trujillo, por este orden, fueron los municipios preferidos por los encuestados a la hora de realizar una visita. Dichos porcentajes oscilaron entre el 34,0% de Trujillo y el 43,3% de Cáceres. Junto a estas ciudades, hubo otras localidades que registraron porcentajes apreciables. Estos fueron los casos de Guadalupe (23,7%), Hervás (22,6%), Badajoz (21,9%) y Zafra (19,4%).
  - Espacios Naturales Protegidos. El Parque Nacional de Monfragüe fue el espacio protegido por el que mostraron mayor preferencia los visitantes encuestados (24,8%), seguidos por la Reserva Natural de la Garganta de los Infernos (15,9%), el Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (8,6%), el Monumento Natural de Los Barruecos (8,0%) y el parque Natural del Tajo Internacional (7,7%).

- Zonas turísticas. El Valle del Jerte fue el territorio turístico que atrajo un mayor número de visitantes (26,3%). Tras esta comarca, hay que incluir a otros territorios localizados en el Norte de la provincia de Cáceres que están asociados, como el anterior, a espacios de montaña: La Vera (26,3%), Valle del Ambroz (15,3%) y Hurdes (13,8%). Los restantes territorios turísticos no lograron superar el 10%.
- La calificación que otorgaron los visitantes encuestados en las oficinas de turismo, relativa a diferentes servicios y atributos turísticos, evidencia una elevada satisfacción. Estas calificaciones oscilaron entre los 9 puntos con los que se valoró la acogida y hospitalidad hasta los 7,3 con los que se evaluó la accesibilidad para personas con discapacidad. Asimismo, debe destacarse la elevada valoración que realizaron sobre la conservación del patrimonio natural y cultural (8,5 y 8,4 puntos respectivamente), la profesionalidad del sector (8,5) así como la oferta de alojamientos (8,3) y de restauración (8,2).

#### 4. PERFIL SOCIOECONÓMICO

Lugar de residencia habitual:

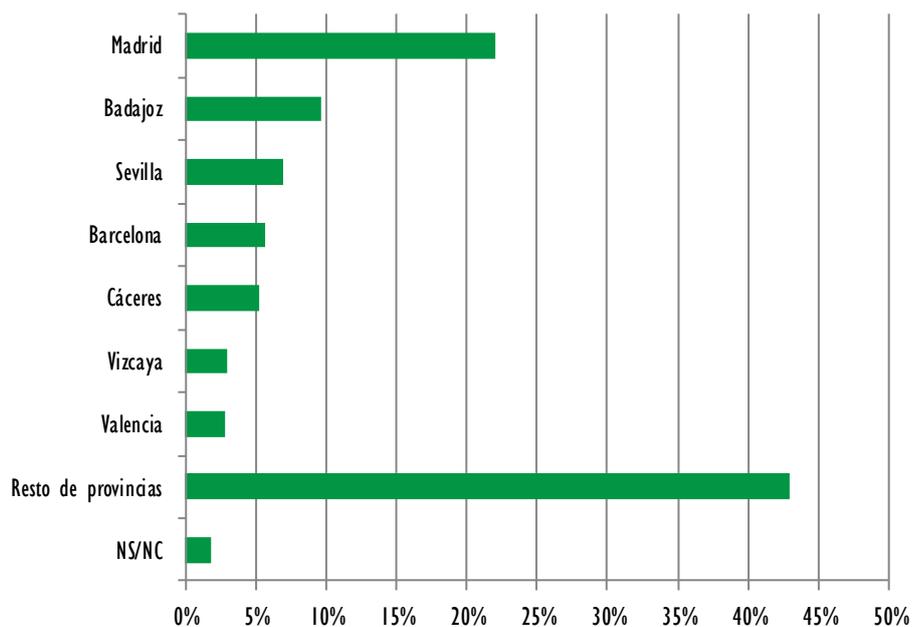
	Porcentaje
<b>España</b>	90,0%
<b>Extranjero</b>	9,7%
<b>No sabe/No contesta</b>	0,3%



El 90% de los encuestados en las oficinas de turismo tiene fijada su residencia en España, frente al 9,7% que lo hace en el extranjero. Sólo el 0,3% de las respuestas se corresponden con “no sabe/no contesta”.

Provincia de residencia habitual (españoles) (12.213 casos):

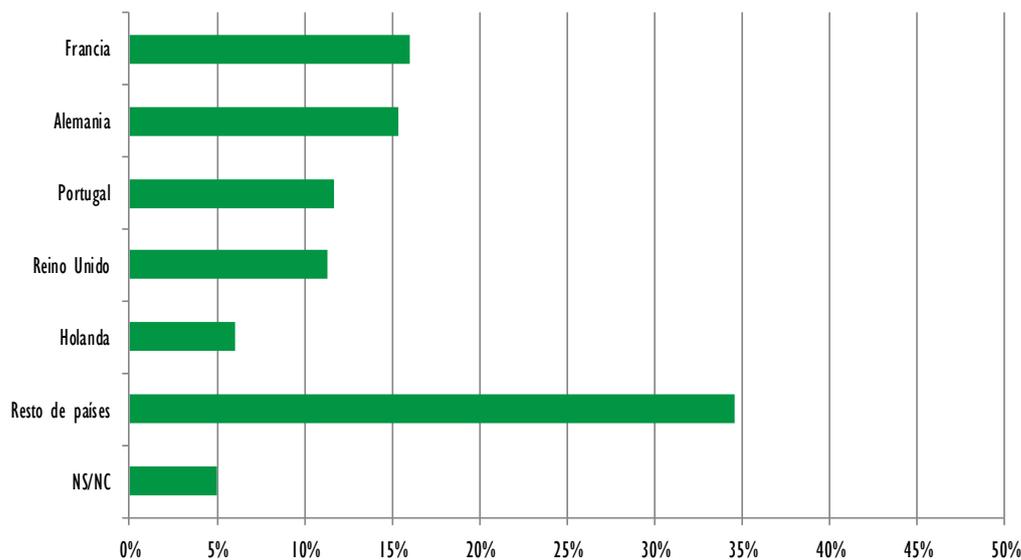
	Porcentaje
<b>Madrid</b>	22,0%
<b>Badajoz</b>	9,7%
<b>Sevilla</b>	7,0%
<b>Barcelona</b>	5,6%
<b>Cáceres</b>	5,3%
<b>Vizcaya</b>	2,9%
<b>Valencia</b>	2,8%
<b>Resto de provincias</b>	42,9%
<b>No sabe/No contesta</b>	1,8%



La procedencia de quienes han respondido la encuesta recogida en las oficinas de turismo es heterogénea, si bien, los residentes en la Comunidad de Madrid destacan sobre el resto de orígenes con un 22,0%. A gran distancia le siguen los residentes en las provincias de Sevilla (7,0%), Barcelona (5,6%), Vizcaya (2,9%) y Valencia (2,8%). Asimismo, resulta destacable el elevado porcentaje de extremeños (15,0%), repartidos de forma desigual entre sendas provincias, pues el 9,7% reside en la de Badajoz, mientras que el 5,3% lo hace en la provincia de Cáceres. Por su parte, el 42,9% procede de otras provincias y tan solo el 1,8% de los encuestados responde “no sabe/no contesta”.

País de residencia habitual (extranjeros) (1.309 casos):

	Porcentaje
<b>Francia</b>	16,0%
<b>Alemania</b>	15,4%
<b>Portugal</b>	11,7%
<b>Reino Unido</b>	11,3%
<b>Holanda</b>	6,0%
<b>Resto de países</b>	34,6%
<b>No sabe/No contesta</b>	5,0%

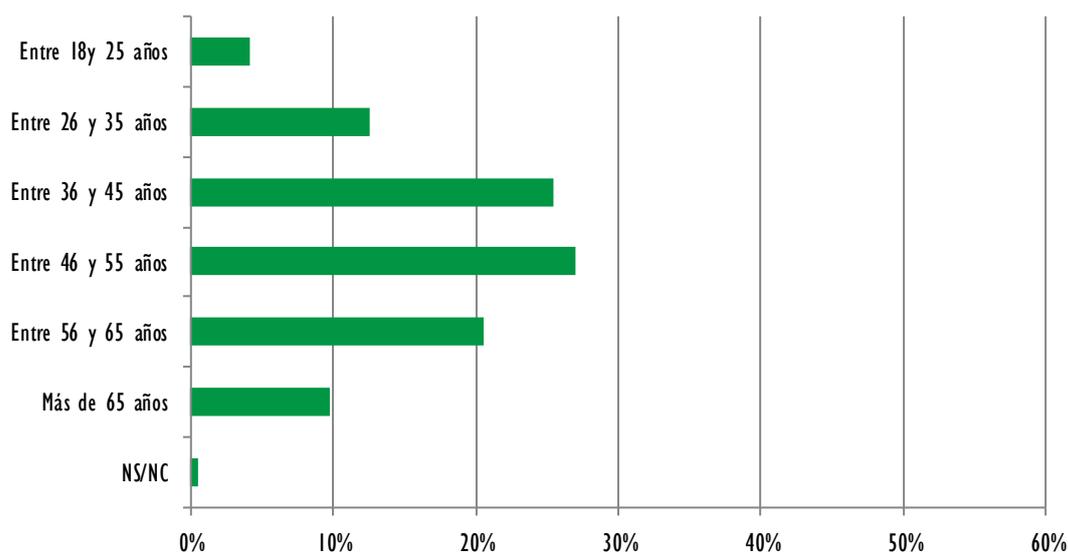


Los encuestados extranjeros proceden de países diversos, aunque destacan aquellos que vienen de Francia (16,0%), Alemania (15,4%), Portugal (11,7%) y Reino Unido (11,3%) y, por último, dentro de los más destacados, nos encontramos a los residentes en Holanda (6,0%). El resto de países agrupa al 34,6% de los entrevistados, mientras que el 5,0% restante corresponde a la respuesta “no sabe/no contesta”.

**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	4,1%
Entre 26 y 35 años	12,6%
Entre 36 y 45 años	25,5%
Entre 46 y 55 años	27,0%
Entre 56 y 65 años	20,6%
Más de 65 años	9,7%
No sabe/No contesta	0,5%

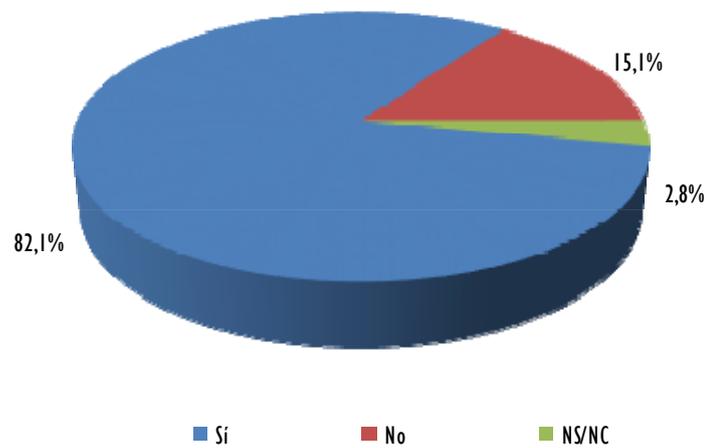


La edad más frecuente entre el colectivo de turistas encuestados es la que se abarca de 36 a 55 años (52,5%) y entre 56 y 65 años (20,6%). Con porcentajes menos destacados se encuentran los mayores de 65 años (9,7%) y los que tienen de 18 a 25 años (4,1%). A ellos se añade un 0,5% de personas cuya respuesta es “no sabe/no contesta”.

## 5. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA

¿Tiene pensado dormir en Extremadura?:

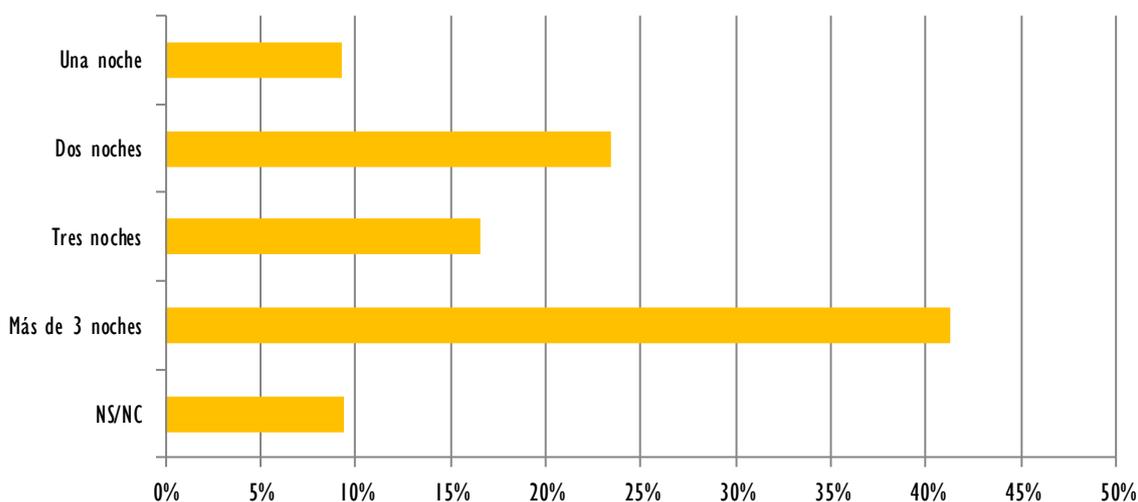
	Porcentaje
<b>Si</b>	82,1%
<b>No</b>	15,1%
<b>No sabe/No contesta</b>	2,8%



El 82,1% de los visitantes afirma que pernoctará en Extremadura, frente al 15,1% que asegura que no lo hará. En cambio, el 2,8% de ellos responde “no sabe/no contesta”.

¿Cuántas noches tiene previsto dormir en Extremadura? (11.144 casos):

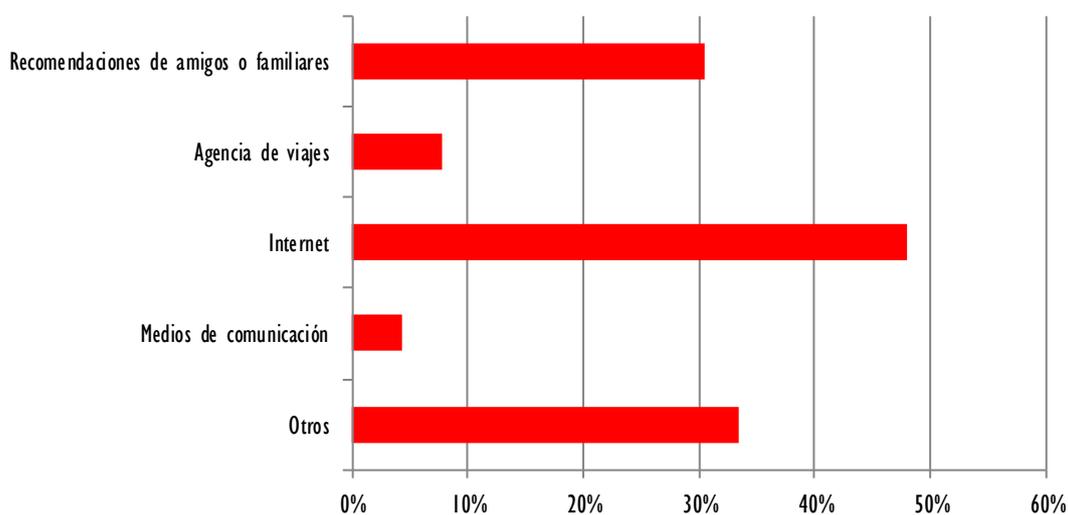
	Porcentaje
Una noche	9,3%
Dos noches	23,4%
Tres noches	16,6%
Más de 3 noches	41,3%
No sabe/No contesta	9,4%



Un porcentaje considerable de los encuestados afirma que va a pernoctar en Extremadura más de 3 noches. En concreto, el 41,3% de los mismos, mientras, el 23,4% asevera que lo hará tan solo 2 noches, y el 16,6% dice que dormirá 3 noches en la región. En cambio, el 10,4% declara que dormirá una sola noche, mientras que el 9,4% responde “no sabe/no contesta”.

¿Dónde ha obtenido información para su viaje?:

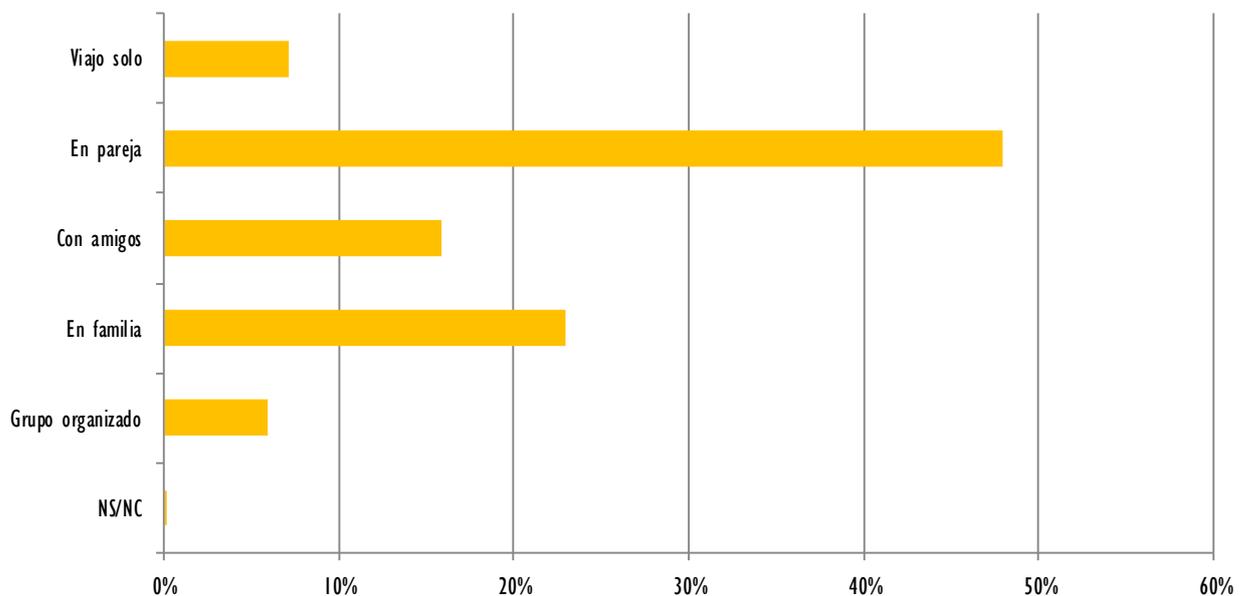
	Porcentaje
Recomendaciones de amigos o familiares	30,6%
Agencia de viajes	7,8%
Internet	48,0%
Medios de comunicación	4,6%
Otros	33,5%



La gran mayoría de los visitantes encuestados obtiene información de dos fuentes bien diferenciadas. El 48,0% se informa a través de Internet y el 30,6% recaba la información a través de amigos o familiares. Tanto agencias de viaje como los medios de comunicación de masas son utilizados por el 7,8% y por el 4,6%, respectivamente, de los consultados. El resto de fuentes aparara el 33,5% de las respuestas.

Con quién viaja (Composición del grupo de viaje):

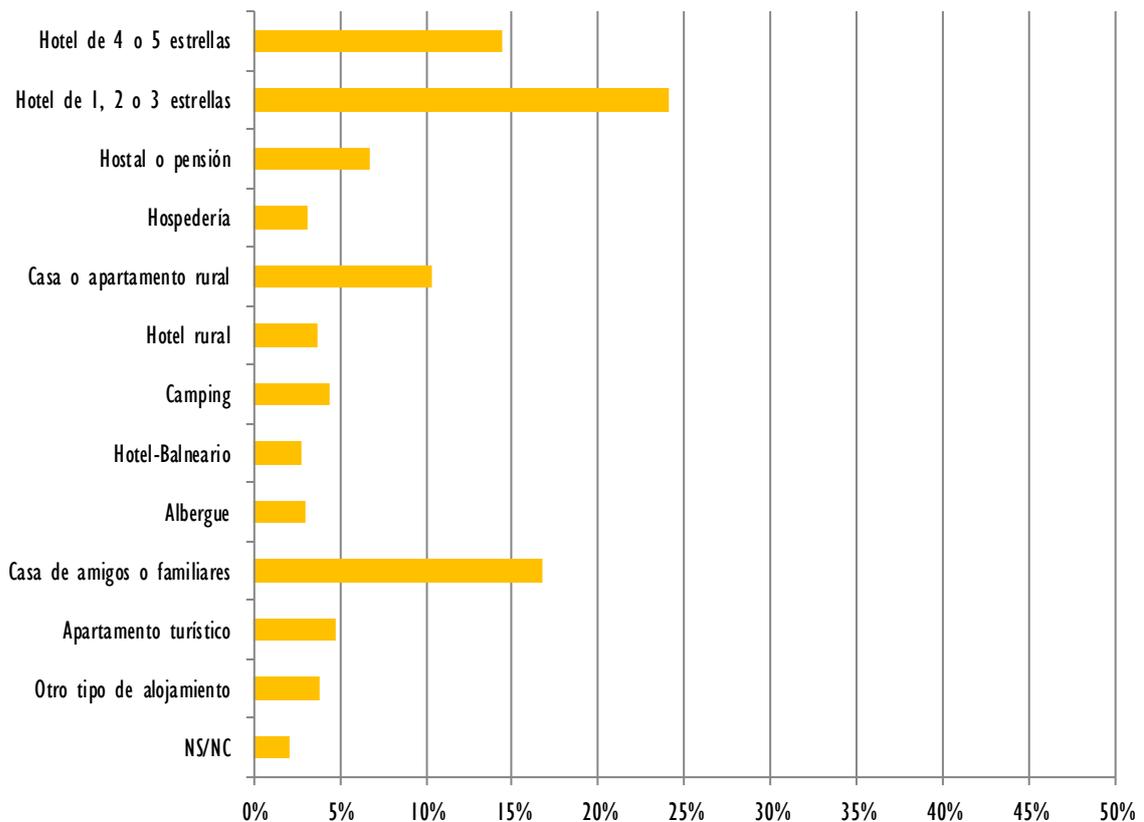
	Porcentaje
Viajo solo	7,1%
En pareja	47,9%
Con amigos	15,9%
En familia	23,0%
Grupo organizado	5,9%
No sabe/No contesta	0,2%



Las personas que viajan en pareja representan una clara mayoría, ya que alcanzan el 47,9% del total de encuestados. También son numerosos quienes afirman viajar en familia (23,0%) y con amigos (15,9%). En cambio, quienes viajan solos o en grupos organizados tan solo representan el 7,1% y el 5,9% del total, respectivamente.

¿Qué tipo de alojamiento ha elegido?:

	Porcentaje
Hotel de 4 o 5 estrellas	14,4%
Hotel de 1, 2 o 3 estrellas	24,1%
Hostal o pensión	6,7%
Hospedería	3,1%
Casa o apartamento rural	10,3%
Hotel rural	3,7%
Camping	4,4%
Hotel-Balneario	2,8%
Albergue	3,0%
Casa de amigos o familiares	16,8%
Apartamento turístico	4,8%
Otro tipo de alojamiento	3,8%
No sabe/No contesta	2,1%

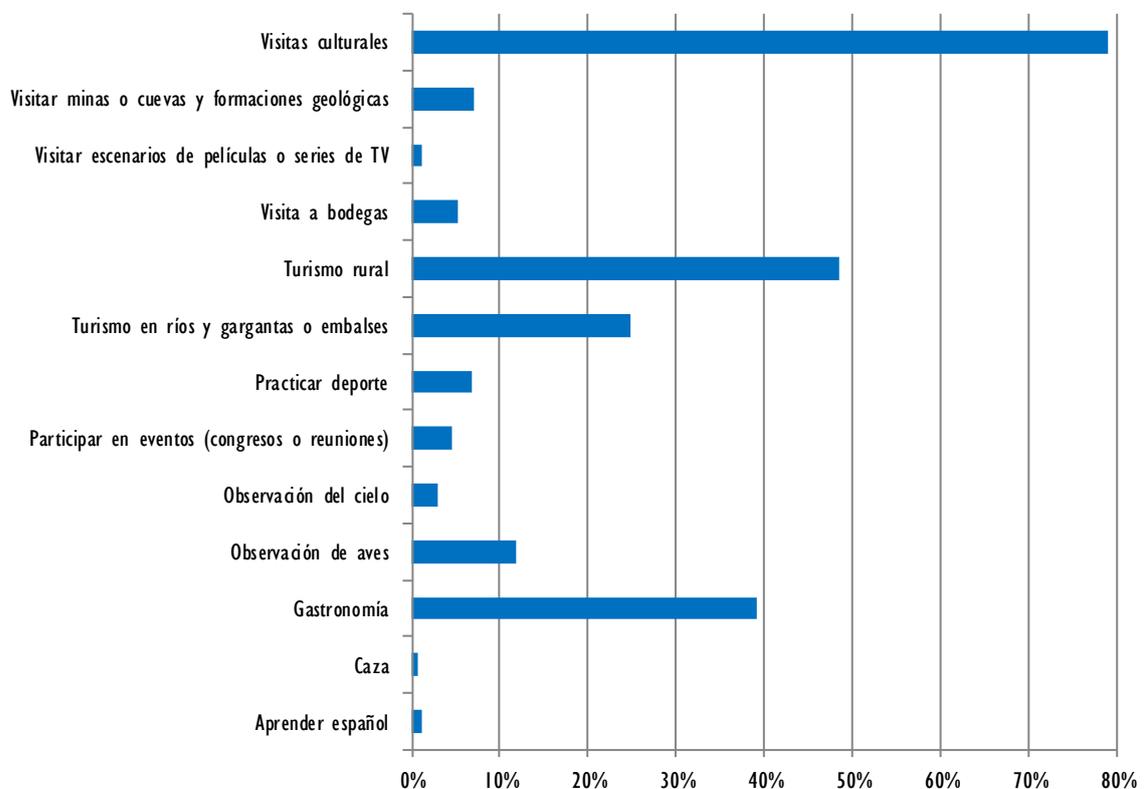


El tipo de alojamiento que prefiere el turista encuestado en las oficinas de turismo es el hotel, según afirma el 38,5% de los mismos. En concreto, el 24,1% se aloja en hoteles de 1 a 3 estrellas, mientras que el 14,4% lo hace en hoteles de 4 y 5 estrellas. El resto de alojamiento hotelero representa el 12,6%, con un sesgo importante hacia la tipología hostel o pensión (6,7%). Junto a ellos, el 14% de los turistas se aloja en establecimientos rurales, con una clara predilección por las casas rurales (10,3%). También destaca el 12,2% que opta por alojamientos extrahoteleros, en los que destaca el apartamento turístico (4,8%) sobre el camping (4,4%) y los albergues (3,0%). También cabe señalar que el 16,8% de los encuestados afirma que pernocta en casa de familiares o amigos y el 3,8% que elige otro tipo de alojamiento.

## 6. MOTIVACIÓN

¿Cuáles son los motivos de su visita?:

	Porcentaje
Visitas culturales	79,1%
Visitar minas o cuevas y formaciones geológicas	7,1%
Visitar escenarios de películas o series de TV	1,2%
Visita a bodegas	5,2%
Turismo rural	48,5%
Turismo en ríos y gargantas o embalses	24,8%
Practicar deporte	6,9%
Participar en eventos (congresos o reuniones)	4,7%
Observación del cielo	3,1%
Observación de aves	11,7%
Gastronomía	39,2%
Caza	0,69%
Aprender español	1,1%



Las visitas culturales se erigen en la principal motivación para visitar Extremadura según lo refiere el 79,1% de los encuestados. También son destacables otros motivos como la práctica del turismo rural (48,5%), el disfrute de la gastronomía (39,2%) o la práctica turística en ríos, gargantas o embalses (24,8%).

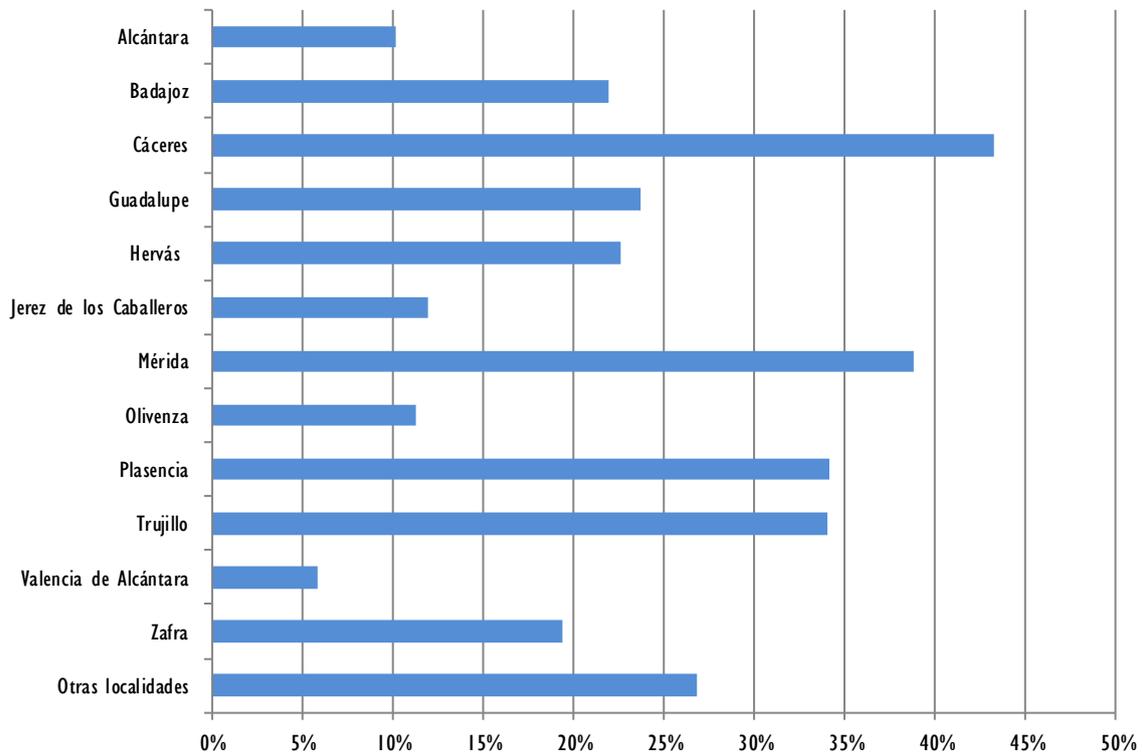
Porcentajes inferiores de turistas se sienten atraídos por la observación de aves (11,7%); la visita a minas, cuevas y formaciones geológicas (7,1%); la práctica deportiva (6,9%) y la visita a bodegas (5,2%). El resto de motivos no alcanza el 5% de respuestas.

## 7. ZONAS VISITADAS

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

### 7.1. Localidades:

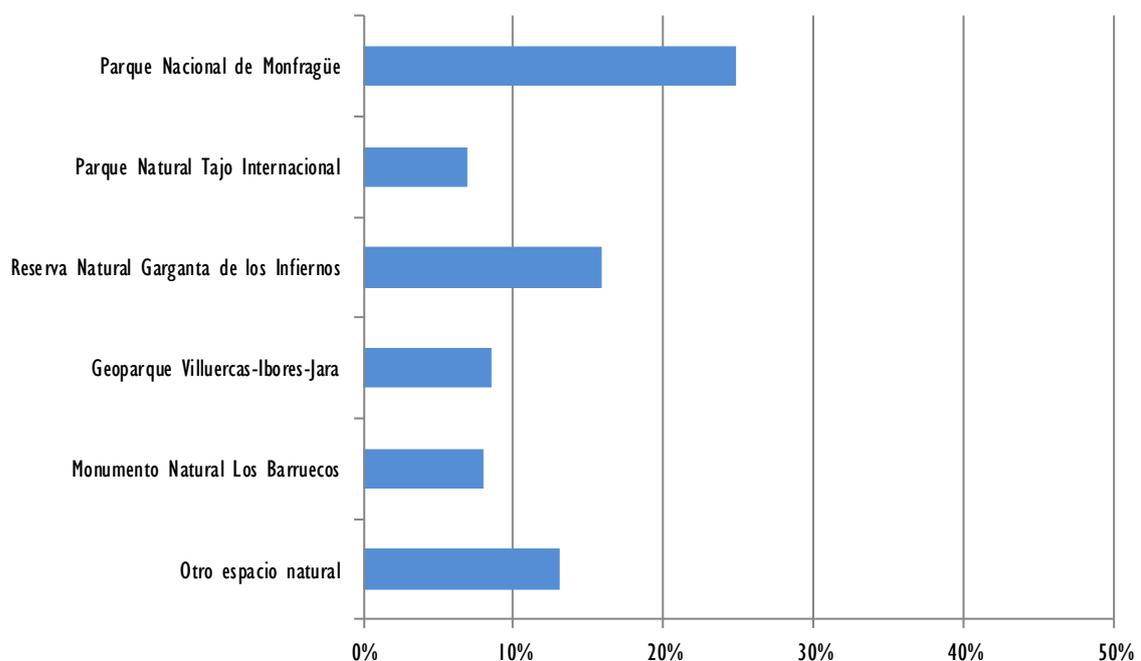
	Porcentaje
Alcántara	10,2%
Badajoz	21,9%
Cáceres	43,3%
Guadalupe	23,7%
Hervás	22,6%
Jerez de los Caballeros	11,9%
Mérida	38,8%
Olivenza	11,3%
Plasencia	34,2%
Trujillo	34,0%
Valencia de Alcántara	5,8%
Zafra	19,4%
Otras localidades	26,8%



Según relatan los turistas encuestados en las oficinas de turismo, Cáceres y Mérida son las ciudades más visitadas, con un 43,3% y un 38,8% de respuestas, respectivamente. Le siguen Plasencia (34,2%) y Trujillo (34,0%) como lugares de visita destacados. Por detrás, aunque con una capacidad de atracción importante, se sitúan las localidades de Guadalupe (23,7%) Hervás (22,6%) y Badajoz (21,9%), quedando Zafra con el 19,4% de las visitas. Otras localidades como Jerez de los Caballeros, Olivenza y Alcántara también superan el 10% de visitas, aunque Valencia de Alcántara registra tan sólo el 5,8% de las mismas. Asimismo, el 26,8% de los encuestados visita localidades diferentes a las enumeradas anteriormente.

## 7.2. Espacios naturales:

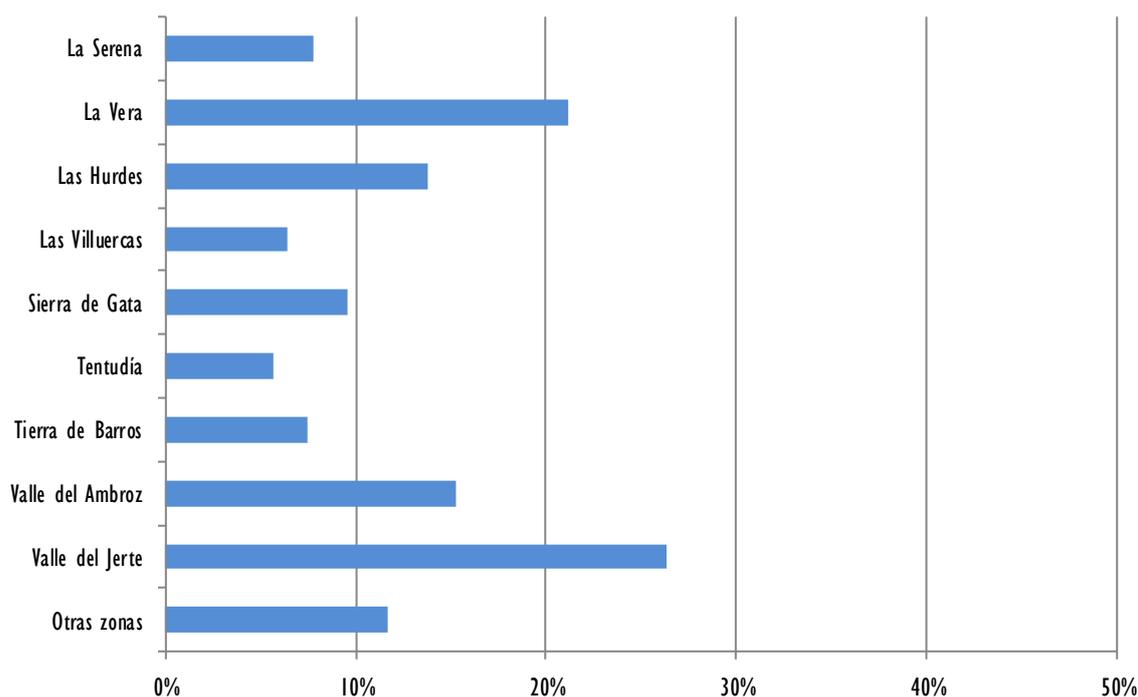
	Porcentaje
Parque Nacional de Monfragüe	24,8%
Parque Natural Tajo Internacional	7,0%
Reserva Natural Garganta de los Infiernos	15,9%
Geoparque Villuercas-Ibores-Jara	8,6%
Monumento Natural Los Barruecos	8,0%
Otro espacio natural	13,1%



El Parque Nacional de Monfragüe es el espacio natural protegido predilecto, pues lo visita el 24,8% de los entrevistados. Le siguen, a bastante distancia, la Reserva Natural de la Garganta de los Infiernos, el Geoparque Villuercas-Ibores-Jara, el Monumento Natural de Los Barruecos y el Parque Natural Tajo Internacional, con el 15,9%, el 8,6%, el 8,0% y el 7,0% de las respuestas, respectivamente. Asimismo, tan solo el 13,1% de viajeros encuestados afirma que va a conocer otro espacio natural diferente.

### 7.3. Otras zonas turísticas:

	Porcentaje
La Serena	7,8%
La Vera	21,2%
Las Hurdes	13,8%
Las Villuercas	6,4%
Sierra de Gata	9,6%
Tentudía	5,7%
Tierra de Barros	7,5%
Valle del Ambroz	15,3%
Valle del Jerte	26,3%
Otras zonas	11,7%

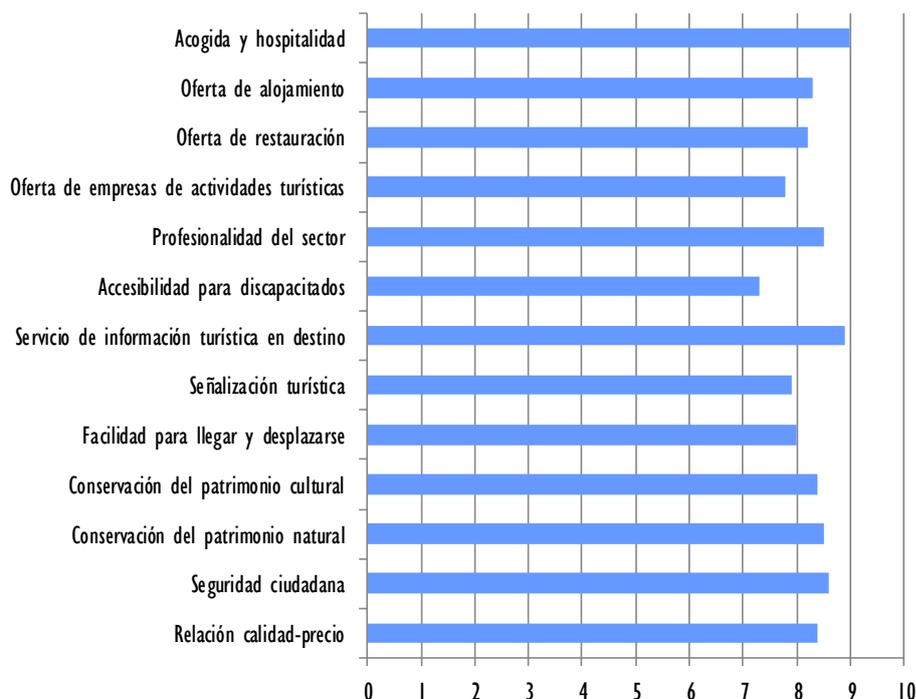


El noreste de la provincia de Cáceres es la zona turística más visitada, destacando el Valle del Jerte, La Vera y el Valle del Ambroz, que aparecen en el 26,3%, el 21,2% y el 15,3%, respectivamente, de las respuestas de los encuestados. Le siguen la comarca de Las Hurdes, con el 13,8%, y la Sierra de Gata y La Serena, con el 9,6% y el 7,8%, respectivamente. Por su parte, Tierra de Barros (7,5%), Las Villuercas (6,4%) y Tentudía (5,7%) son menos visitadas.

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



El aspecto mejor valorado por quienes nos visitan es la acogida y hospitalidad que se les ofrece, ya que la puntúan con 9 sobre 10. También existen valoraciones muy positivas en el servicio de información turística (8,9), la seguridad ciudadana (8,6), así como la profesionalidad del sector y la conservación del patrimonio natural (8,5 en ambos casos). Con valores mínimamente inferiores se citan la conservación del patrimonio cultural y la relación calidad-precio (8,4) y la oferta de alojamiento (8,3) y de restauración (8,2) o la facilidad para llegar y desplazarse (8,0). Por debajo de esos valores están la señalización turística y la oferta de empresas de actividades turísticas (7,9 y 7,8 respectivamente), siendo la accesibilidad para personas con discapacidad el aspecto que obtiene peor valoración (7,3).