

ESTUDIO DE PREFERENCIAS Y COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS EN CANTABRIA (Verano de 2016)

Universidad de Cantabria
Grupo de I+D+i de Inteligencia de Marketing

SITUC
SISTEMA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA DE CANTABRIA

ÍNDICE

- 1. OBJETIVOS**
- 2. METODOLOGÍA**
- 3. PERFIL DE LA MUESTRA**
- 4. ESTIMACIÓN DEL GASTO DURANTE LA ESTANCIA**
- 5. CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA TURÍSTICA**
- 6. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA TURÍSTICA**
- 7. USO DE FUENTES DE INFORMACIÓN**
- 8. PERCEPCIONES DE CANTABRIA COMO DESTINO TURÍSTICO**
- 9. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON CANTABRIA**
- 10. COMPARATIVA ENTRE DESTINOS “ESPAÑA VERDE”**
- 11. COMPARATIVA ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES**

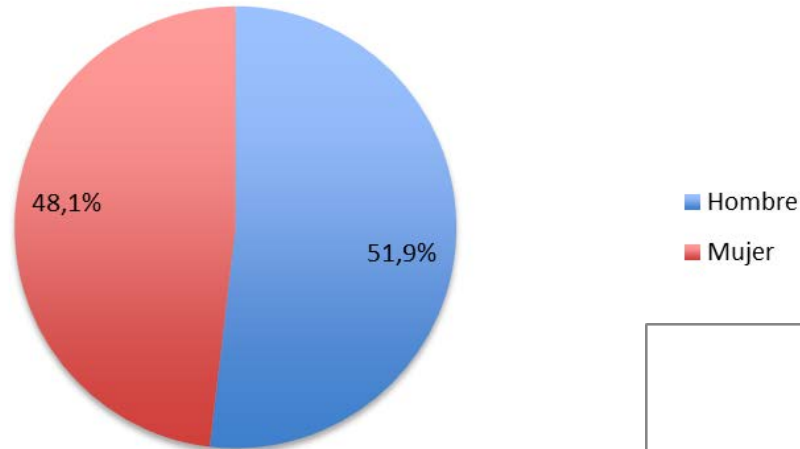
1. OBJETIVOS

1. Definir el perfil demográfico y comportamental del segmento de turistas extranjeros que visitan la región.
2. Conocer las principales motivaciones de los turistas extranjeros para elegir Cantabria como destino turístico.
3. Estudiar las percepciones de los turistas extranjeros sobre los diferentes atributos de Cantabria como destino turístico.
4. Identificar el grado de satisfacción y la lealtad hacia Cantabria de los turistas extranjeros.
5. Evaluar Cantabria en relación con el resto de destinos de la España Verde a partir de las percepciones de los turistas extranjeros.

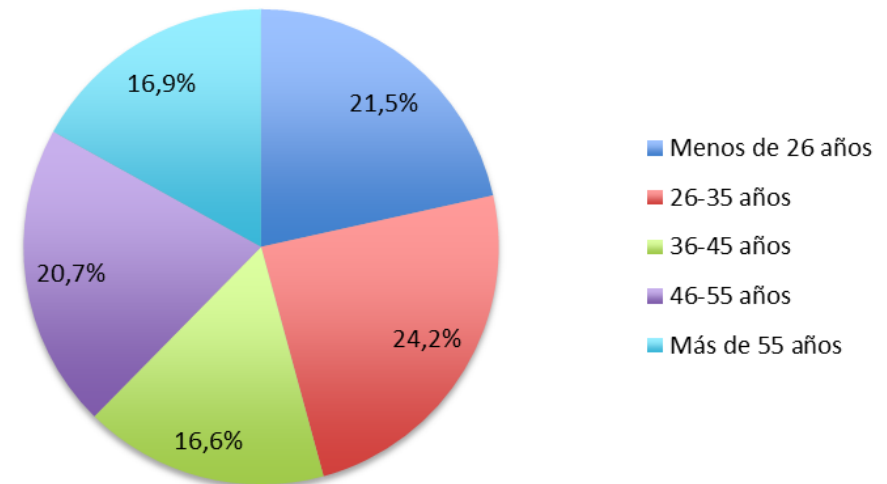
2. METODOLOGÍA

1. Estudio cuantitativo a turistas extranjeros que visitan Cantabria.
2. Método de contacto: encuestas personales.
3. Procedimiento de muestreo: no probabilístico (por cuotas según sexo y edad de los turistas).
4. Tamaño de la muestra: **590 encuestas válidas.**
5. Fecha: **verano de 2016.**

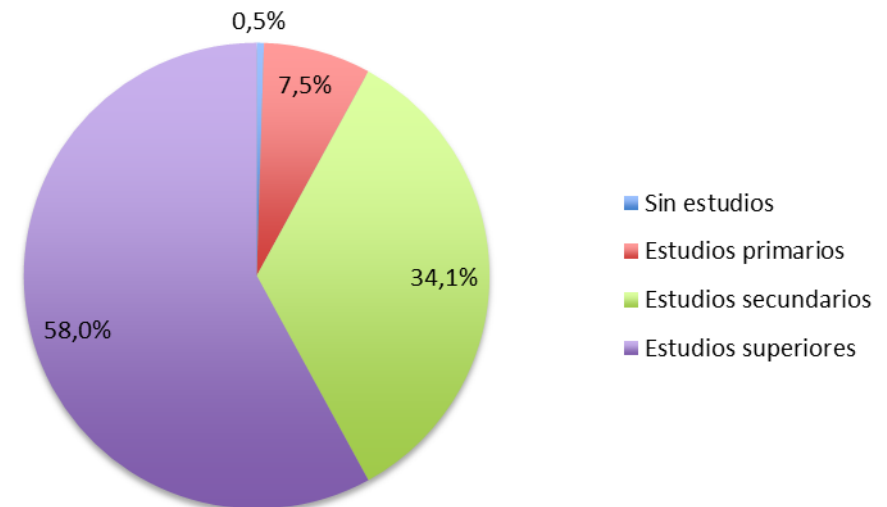
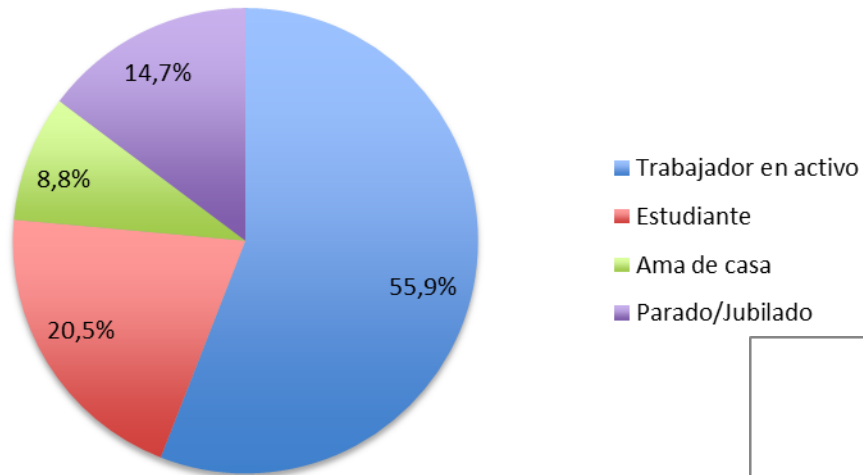
3. PERFIL DE LA MUESTRA



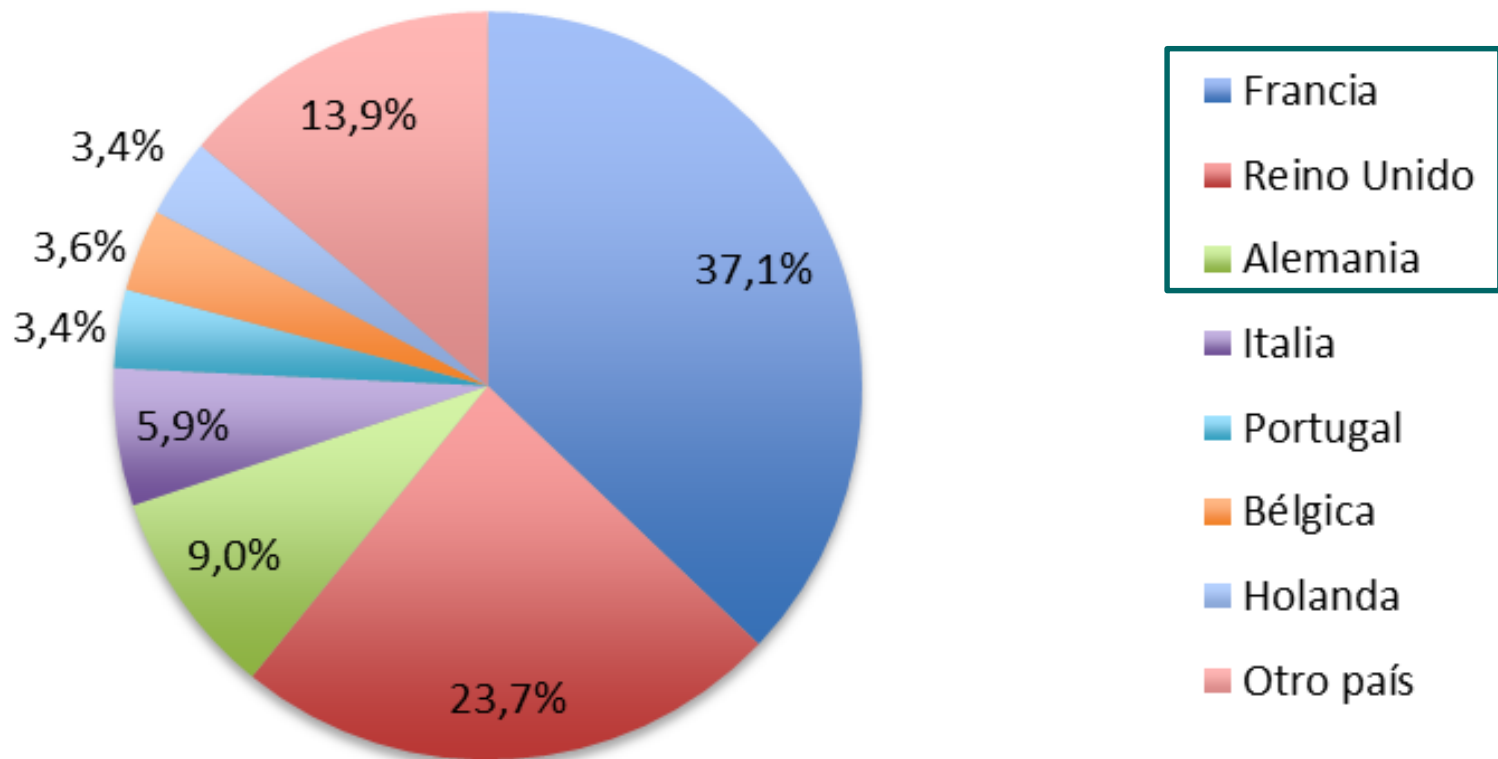
La muestra es representativa de la población objeto de estudio



3. PERFIL DE LA MUESTRA



3. PERFIL DE LA MUESTRA



4. ESTIMACIÓN DEL GASTO DURANTE LA ESTANCIA

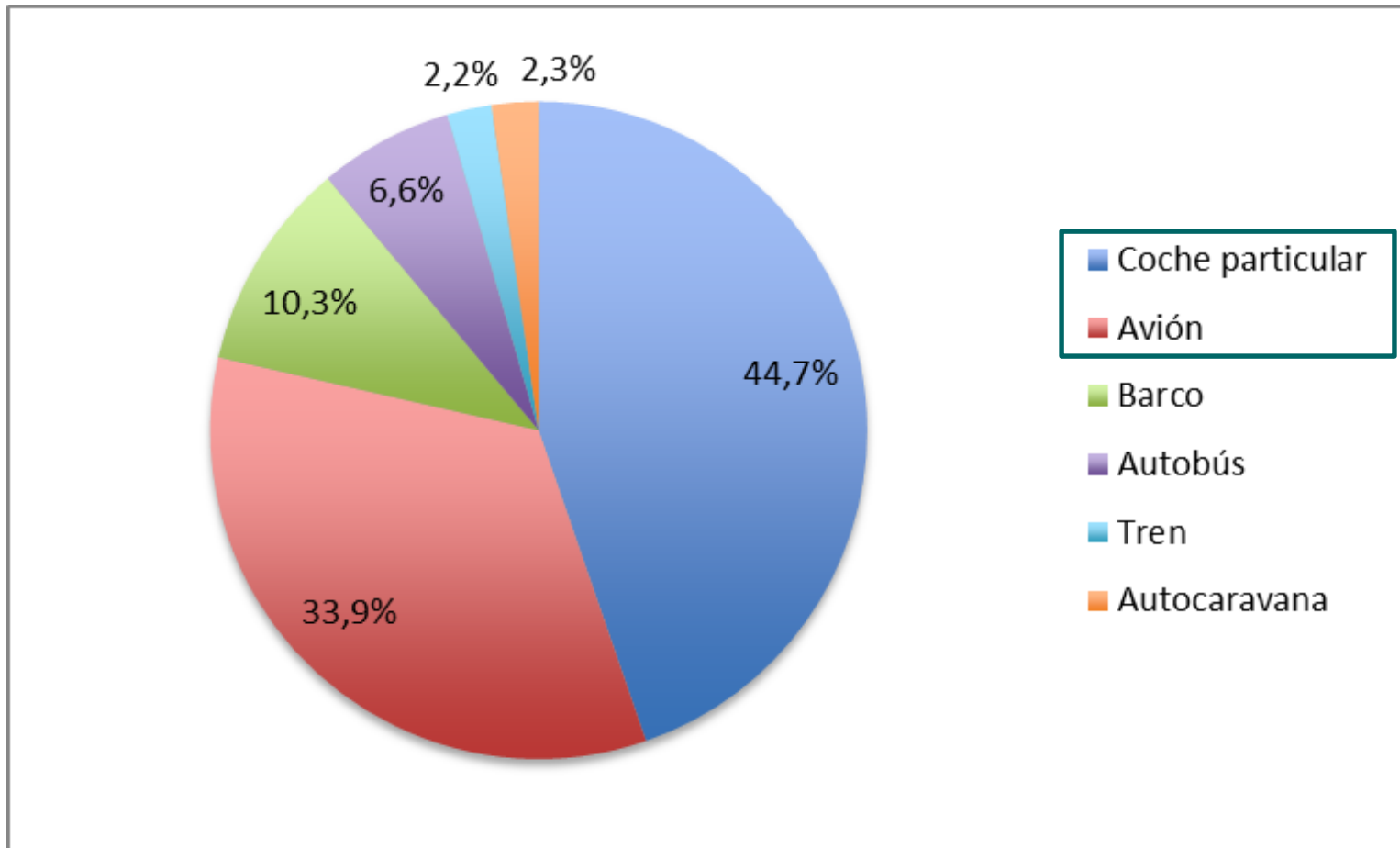
Se estima que el turista extranjero efectúa un gasto medio diario de 135 euros durante su estancia en Cantabria, con una duración media estimada de 4 días

Concepto de gasto	Cuantía (euros)
Gasto alojamiento turístico	214,5 €
Gasto manutención*	128,6 €
Gasto en actividades náuticas	41,3 €
Gasto en museos y eventos culturales	23,8 €
Gasto en actividades de salud	41,0 €
Gasto en actividades de compras	61,7 €
Gasto en visitas a espacios naturales (Cabárceno, Zoo de Santillana)	23,7 €
Gasto en visita al Teleférico de Fuente De	19,4 €
Gasto estimado total	553,9 €
Gasto medio diario	135,4 €

* Calculado a partir de la estimación del gasto diario y la duración de la estancia en Cantabria

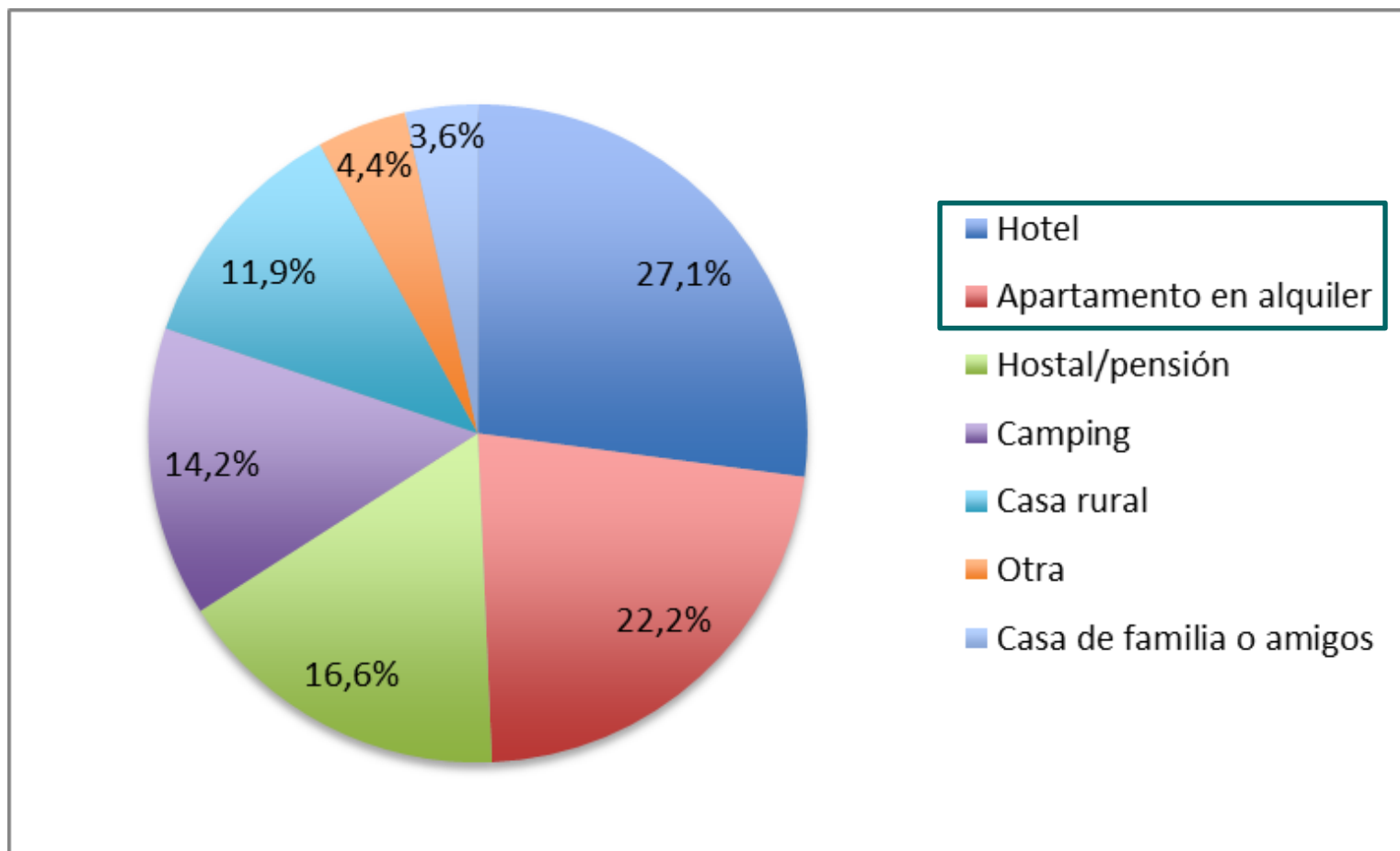
5. CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA TURÍSTICA

El coche es la forma de desplazamiento elegida por casi la mitad de los turistas, seguida por el avión



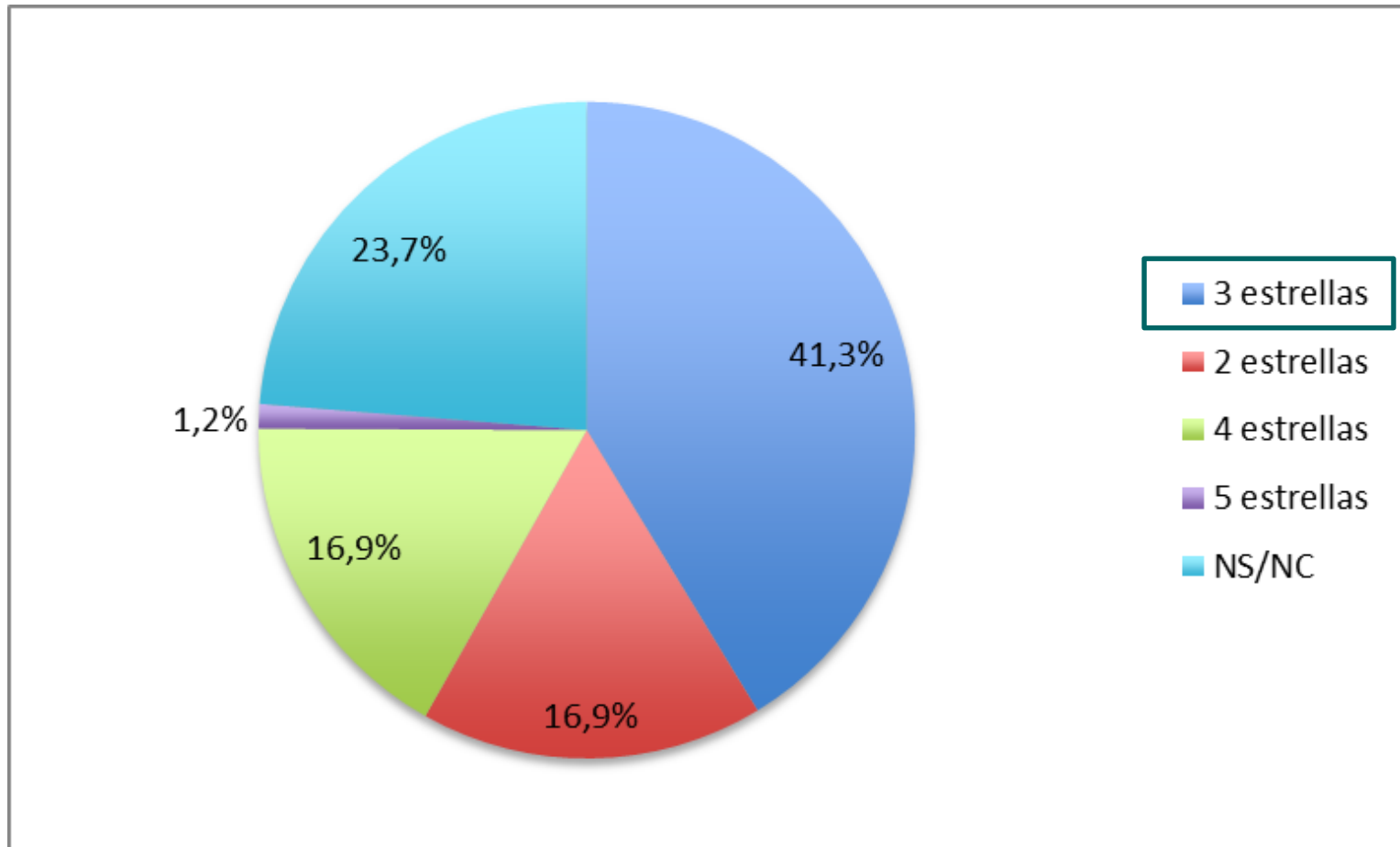
5. CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA TURÍSTICA

Los hoteles y apartamentos, modalidades de alojamiento preferidas por los turistas extranjeros



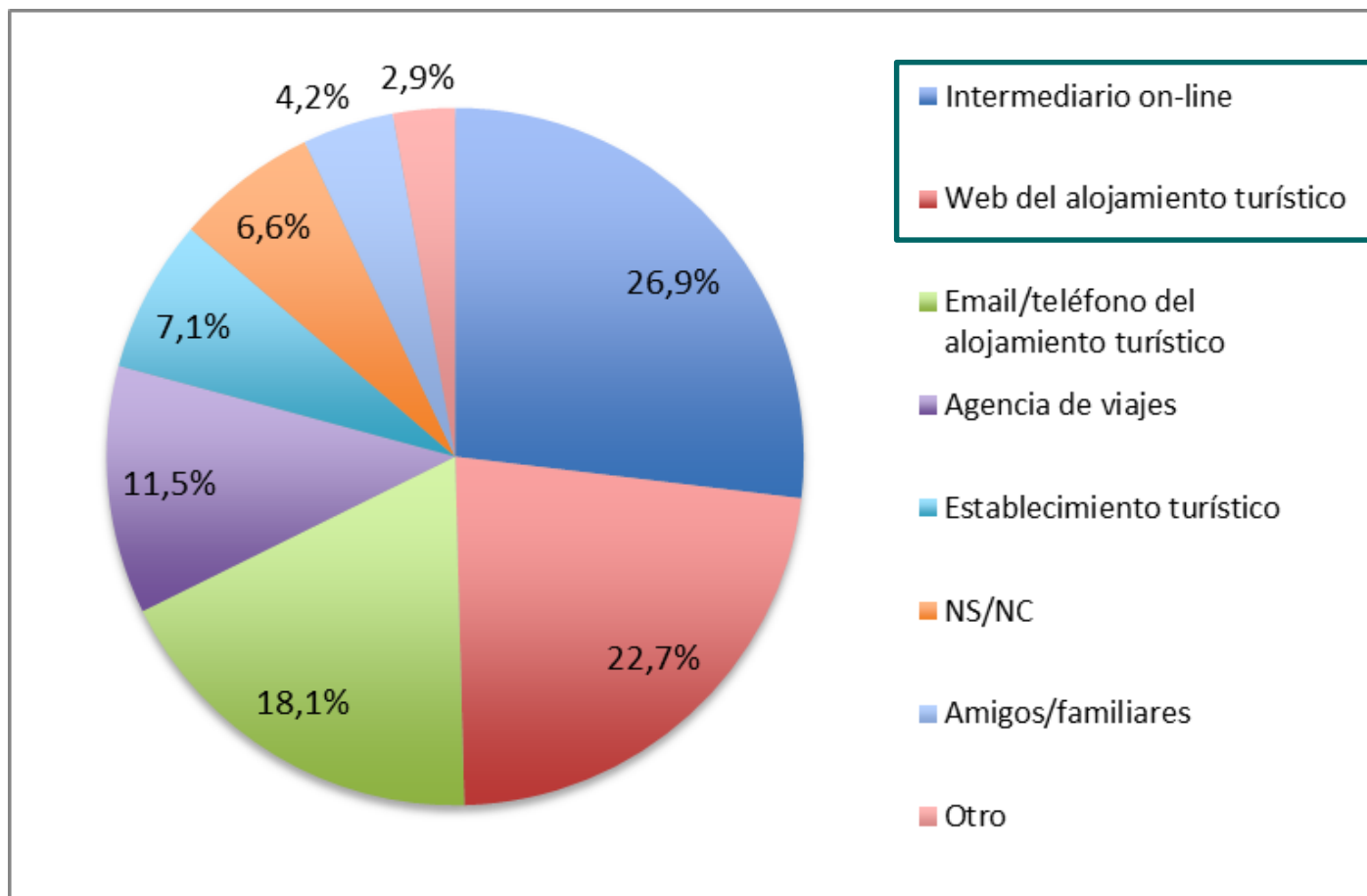
5. CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA TURÍSTICA

Dentro de los hoteles, la tipología más elegida son los de hoteles de 3 *



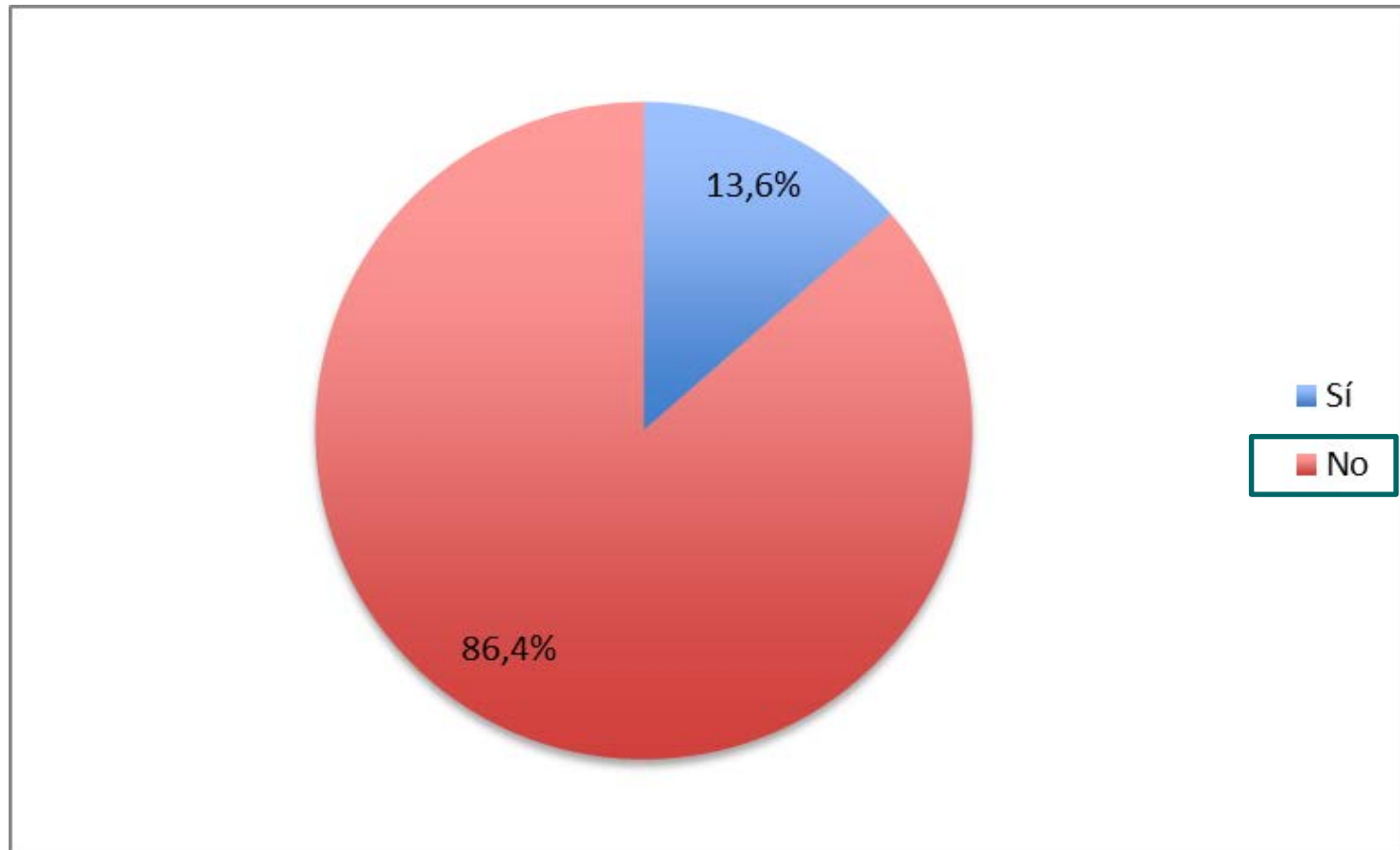
5. CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA TURÍSTICA

Los intermediarios on-line y la web del establecimiento, vías preferidas para contratar el alojamiento



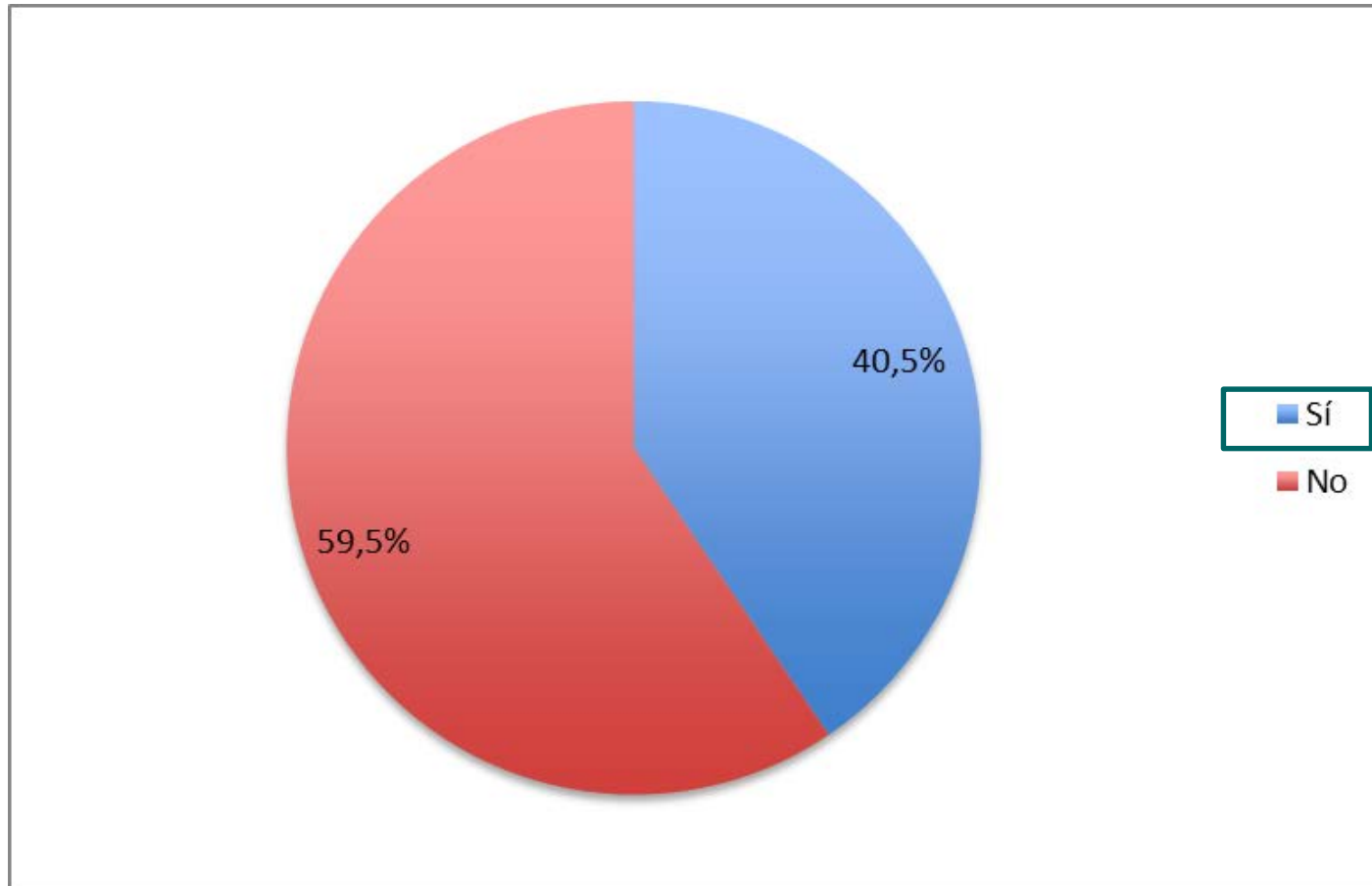
5. CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA TURÍSTICA

La gran mayoría de los turistas extranjeros no contrata paquete turístico



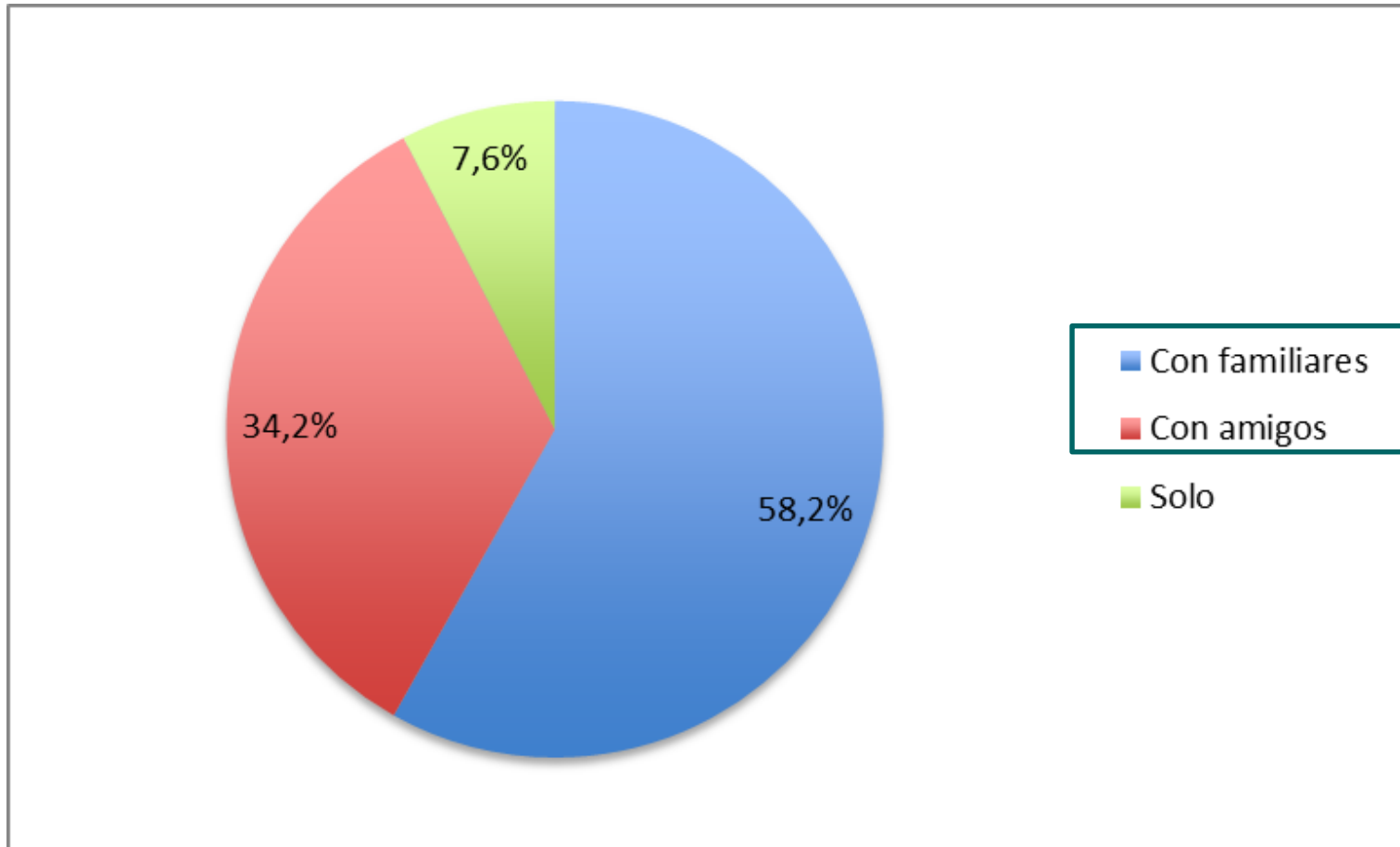
6. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA TURÍSTICA

El 40% de los turistas extranjeros han estado previamente en la región de Cantabria



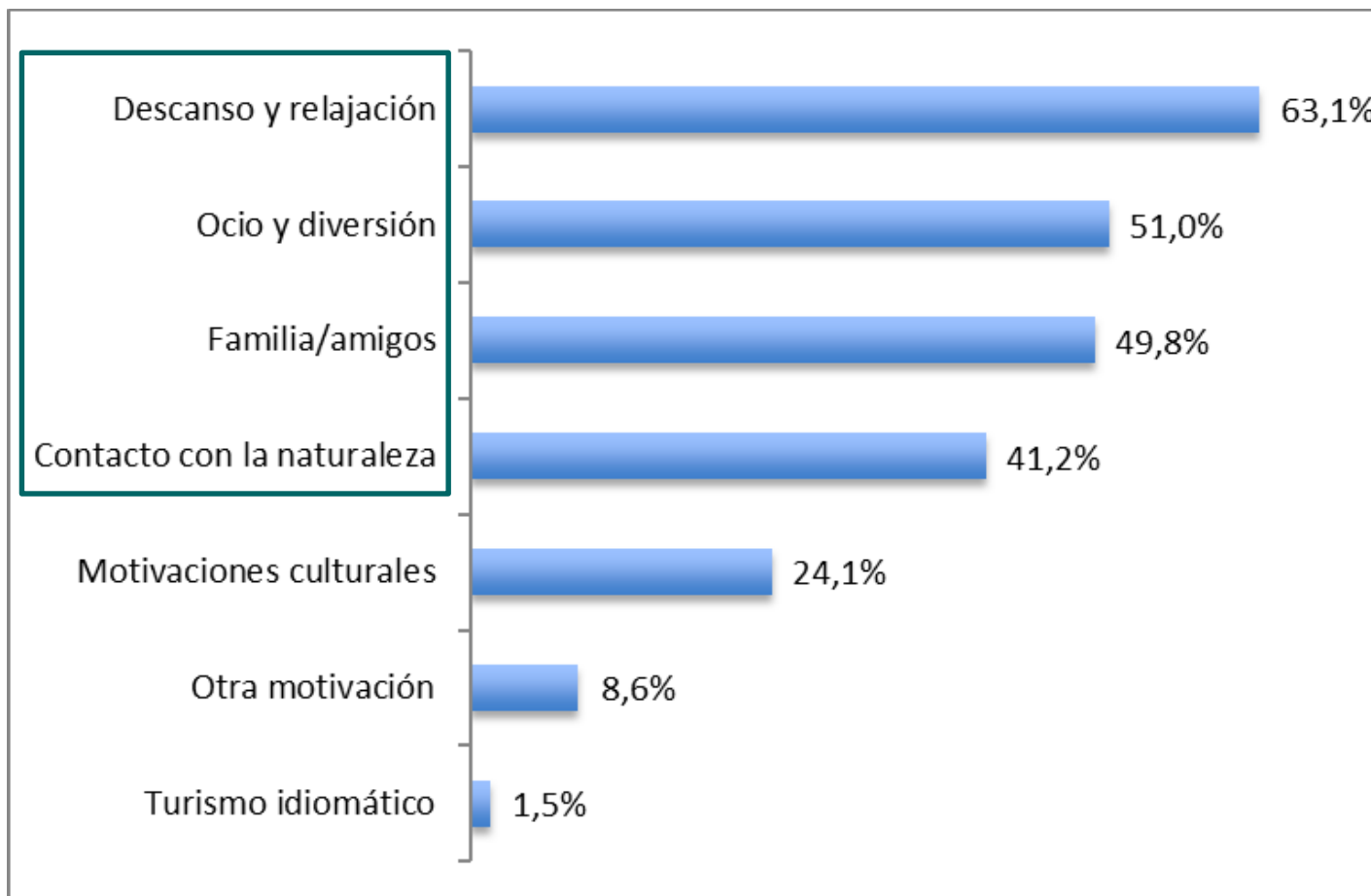
6. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA TURÍSTICA

La práctica totalidad de los turistas extranjeros viajan acompañados



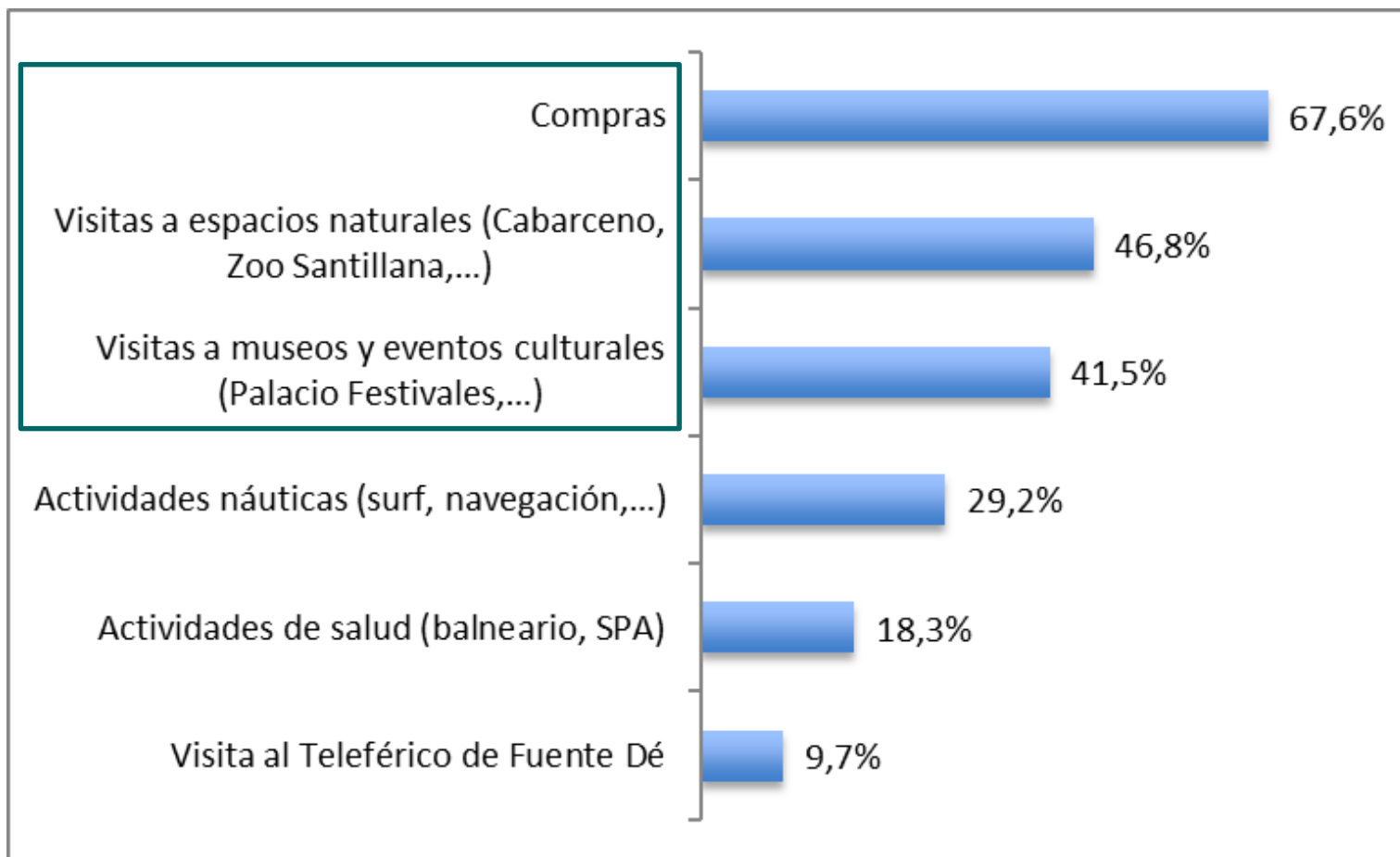
6. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA TURÍSTICA

Su principal motivación para visitar Cantabria es “descanso y relajación”



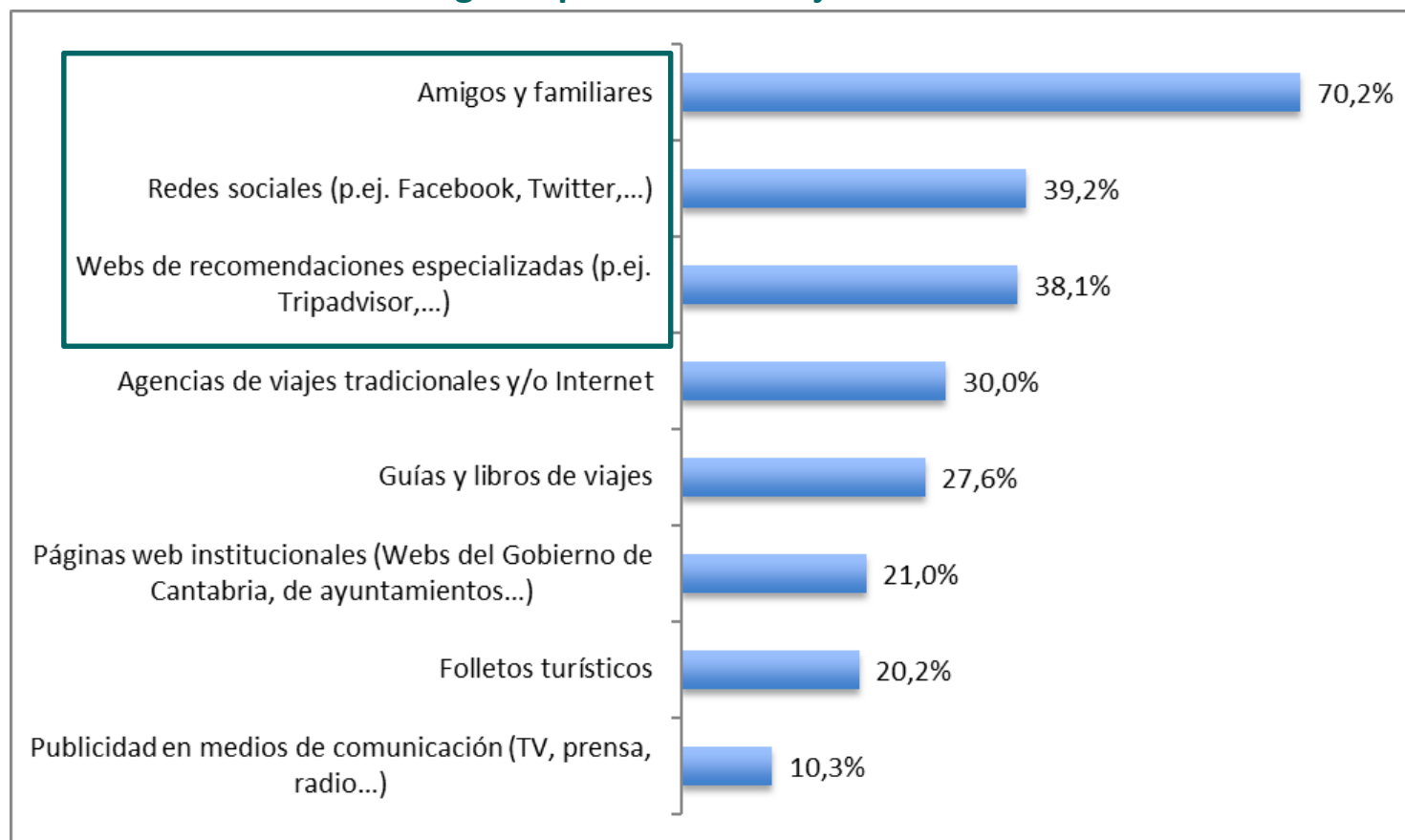
6. CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA TURÍSTICA

Compras y visitas de naturaleza/culturales, las actividades más realizadas por turistas extranjeros



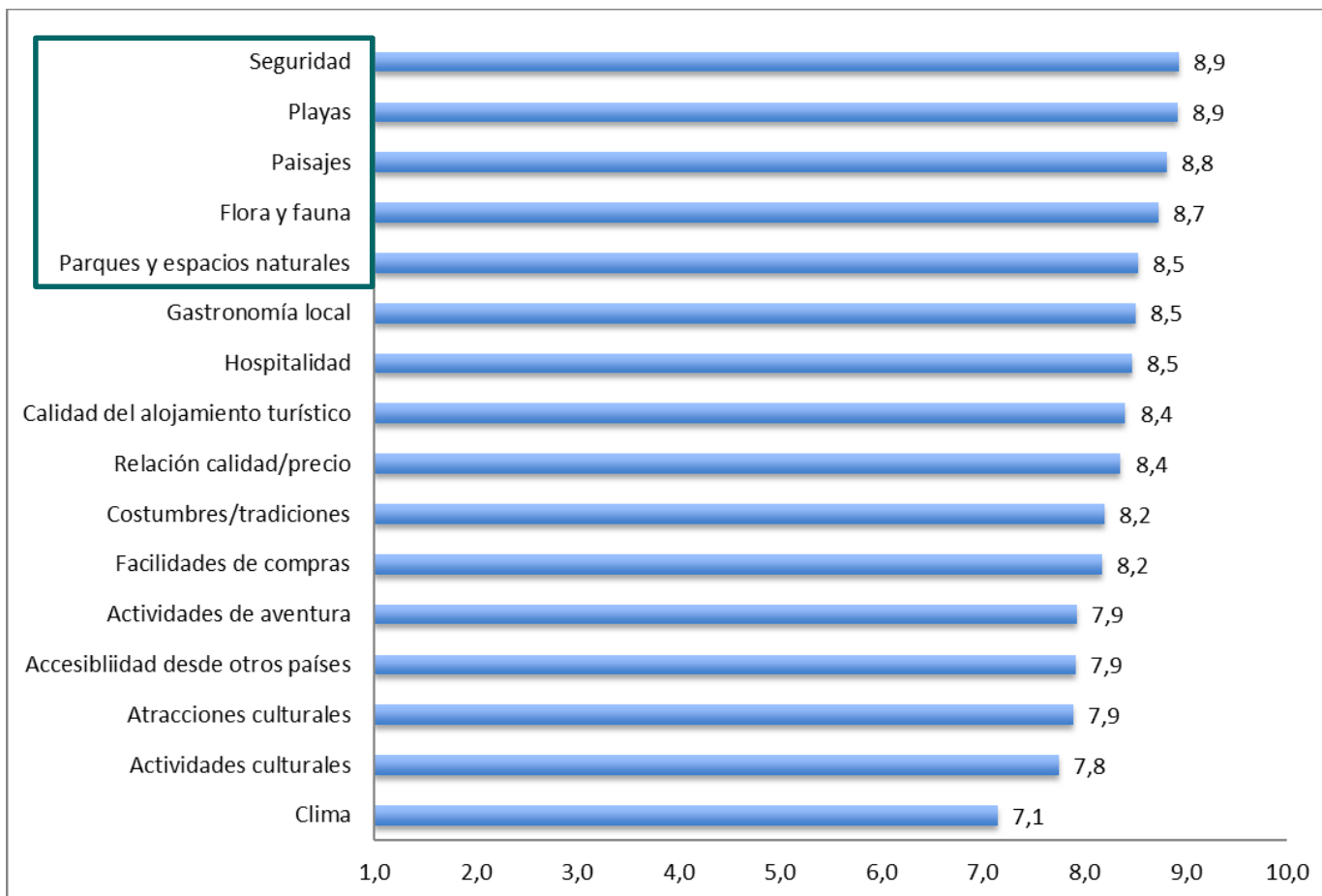
7. USO DE FUENTES DE INFORMACIÓN

El boca-oreja físico es la principal fuente de información para organizar la visita a Cantabria, seguida por el boca-oreja electrónico



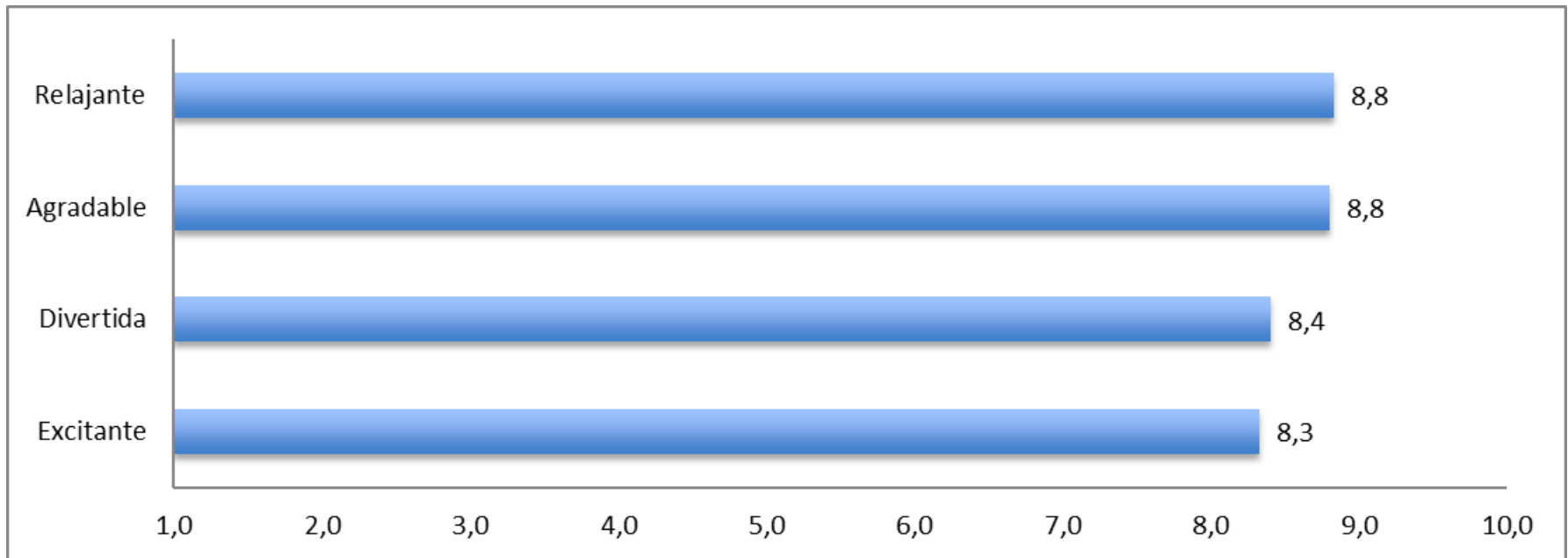
8. PERCEPCIONES DE CANTABRIA COMO DESTINO

Sus percepciones de Cantabria son positivas, en especial la seguridad y la naturaleza



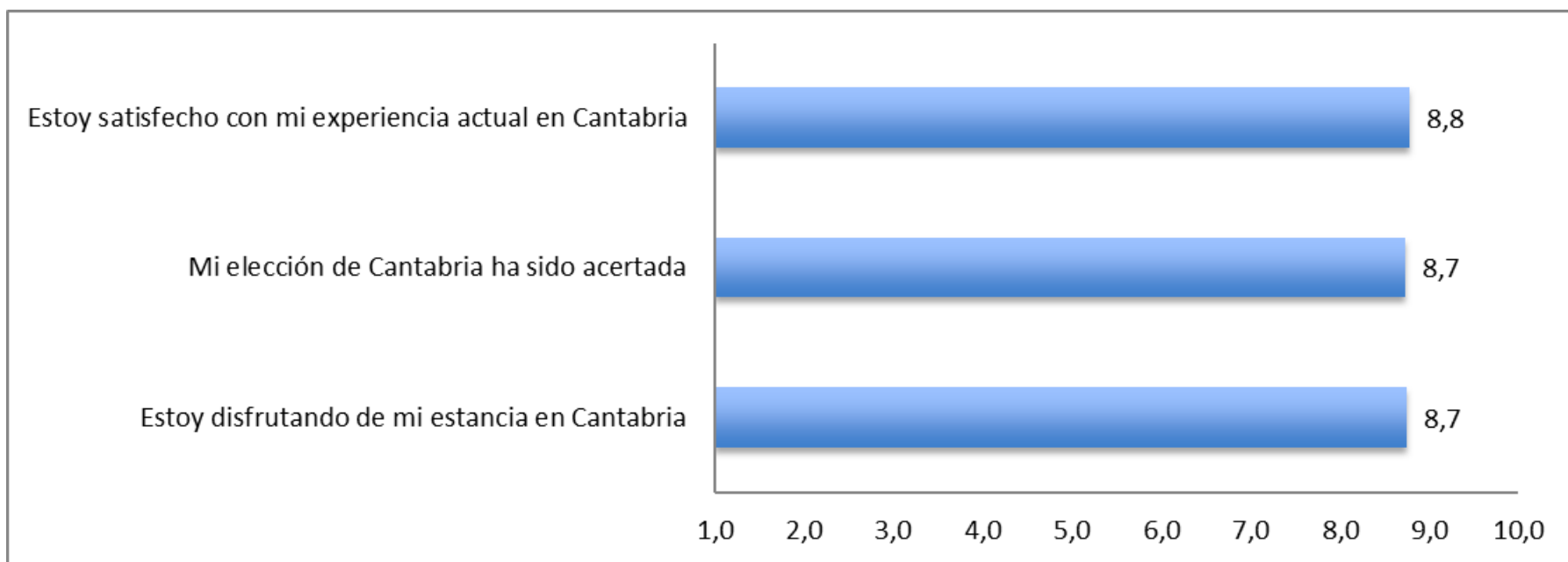
8. PERCEPCIONES DE CANTABRIA COMO DESTINO

La imagen afectiva vinculada a Cantabria es también muy favorable



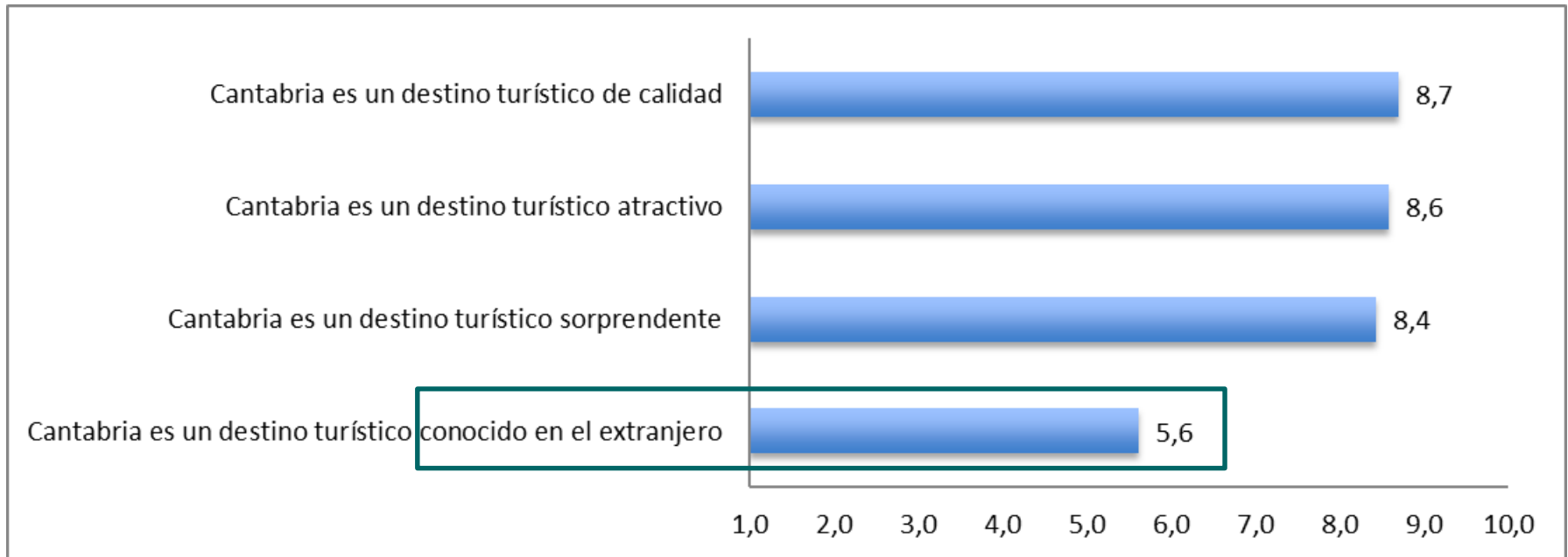
9. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON CANTABRIA

Elevado grado de satisfacción de los turistas extranjeros con su estancia en Cantabria



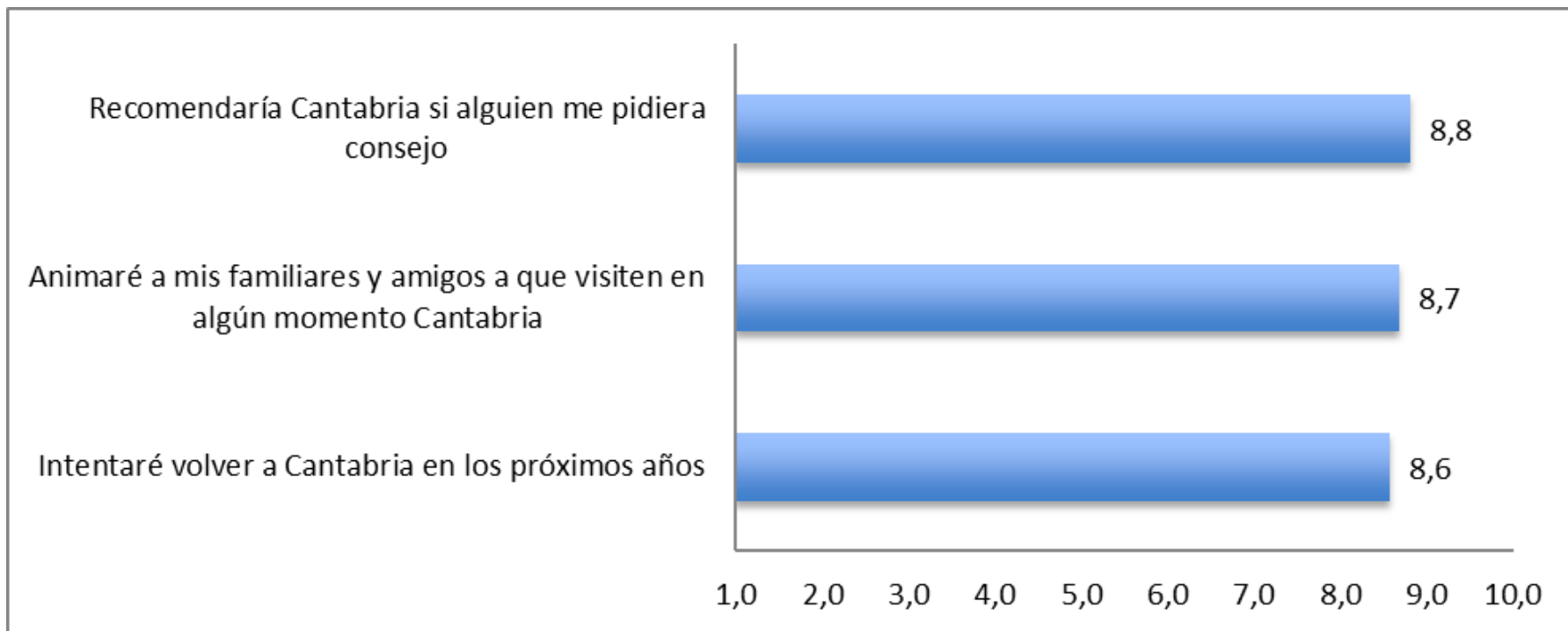
9. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON CANTABRIA

Evaluaciones favorables de la marca turística “Cantabria”, excepto en lo que se refiere a su reconocimiento en el extranjero



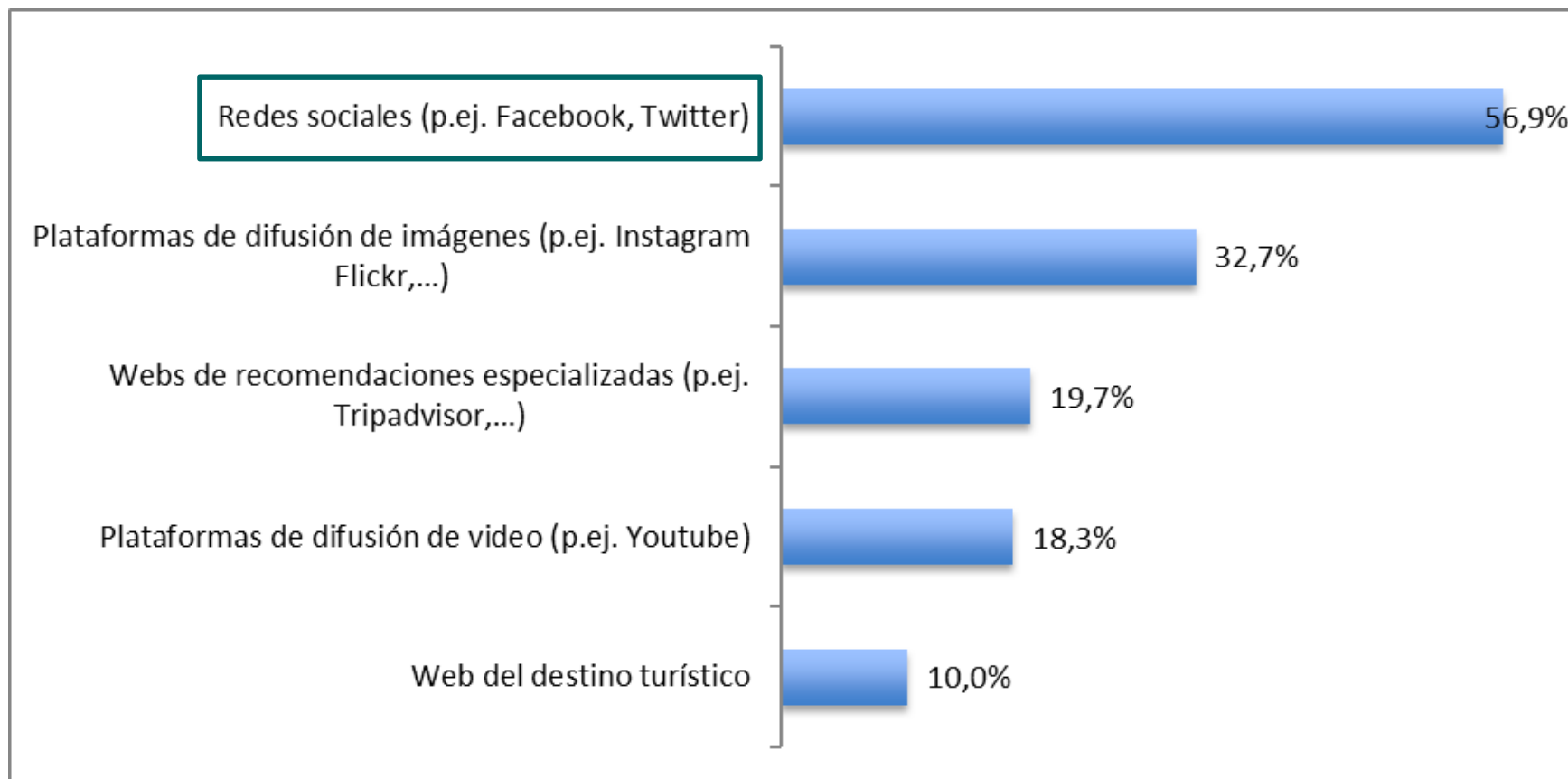
9. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON CANTABRIA

Alto compromiso con el destino Cantabria, tanto en términos de volver en el futuro como de recomendarlo a otras personas



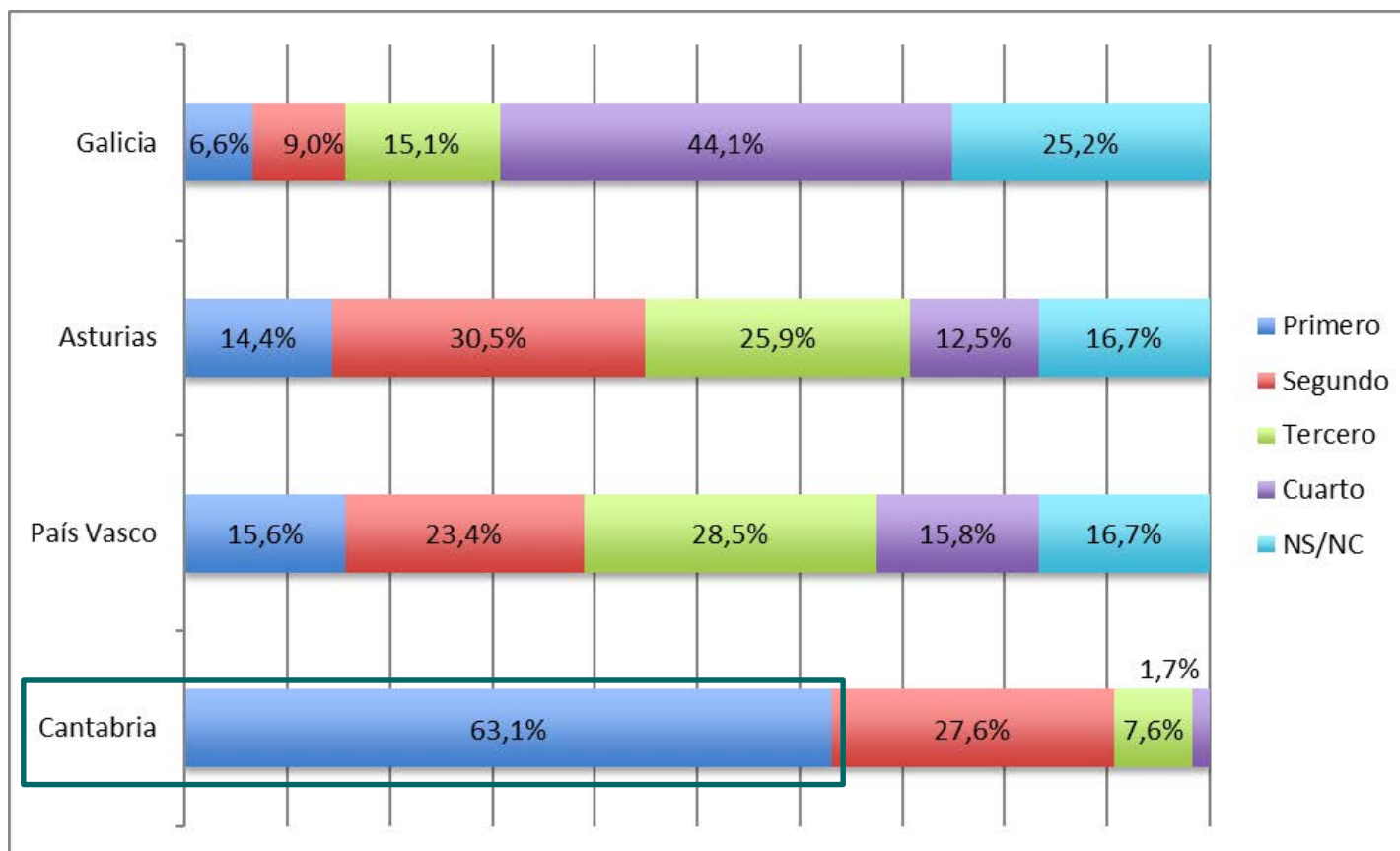
9. SATISFACCIÓN Y LEALTAD CON CANTABRIA

Uso generalizado de las redes sociales por los turistas extranjeros a la hora de compartir las experiencias vividas en destino



10. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE DESTINOS “ESPAÑA VERDE”

Cantabria lidera claramente el ranking de los destinos de la España Verde según el atractivo que reúnen para los turistas extranjeros



10. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE DESTINOS “ESPAÑA VERDE”

Principales conceptos evocados en torno a los destinos de la España Verde

CANTABRIA	
Palabras	Nº
Playa	46
Bonito	28
Verde	26
Paisaje	18
Comida	12
Montañas	12
Naturaleza	10
Surf	10

PAÍS VASCO	
Palabras	Nº
Comida	19
Guggenheim	14

ASTURIAS	
Palabras	Nº
Buena comida	22
Playas	13
Montañas	12
Bonito	9
Verde	9

GALICIA	
Palabras	Nº
Playa	12
Comida	10
Santiago de Compostela	9
Camino de Santiago	8

CONCLUSIONES (ANÁLISIS GLOBAL)

- 1. Elevada importancia de los canales on-line para los turistas extranjeros, tanto en la contratación como en la búsqueda de información.**
- 2. Elevado grado de satisfacción y compromiso de los turistas extranjeros con el destino Cantabria.**
- 3. Uso generalizado de las redes sociales (Facebook, Twitter,...) por los turistas extranjeros para compartir sus experiencias en destino.**
- 4. Cantabria se posiciona como destino líder de la España Verde en la mente de los turistas extranjeros, asociándolo principalmente con naturaleza.**

11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Análisis comparativo según procedencia del turista:

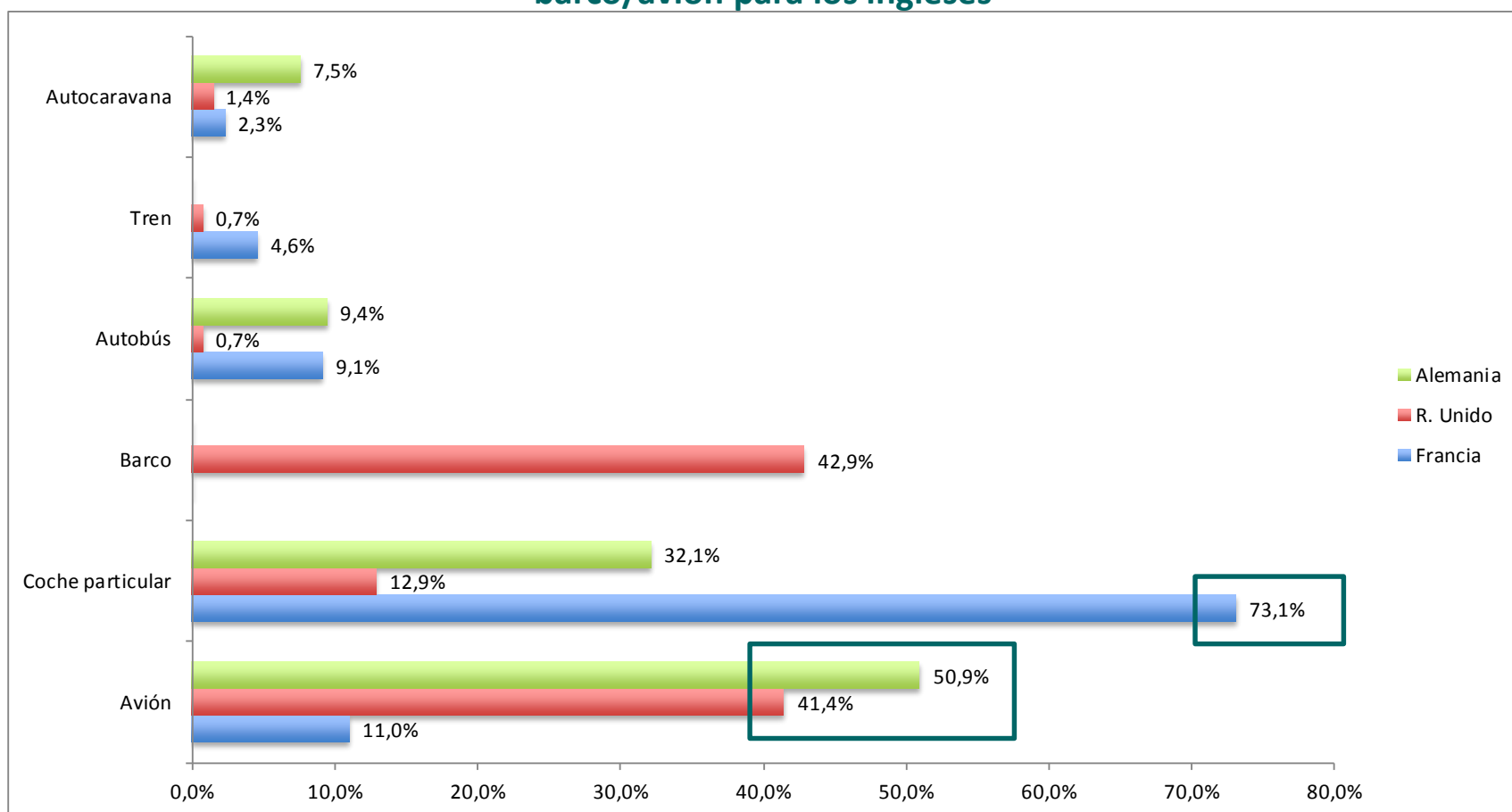
Francia, Reino Unido y Alemania

Análisis de las principales características del estudio:

- Forma de desplazamiento
- Forma de contratación del viaje
- Forma de contratación del alojamiento
- Estimación del gasto
- Actividades turísticas
- Fuentes de información para organizar la visita a Cantabria
- Imagen, satisfacción y lealtad

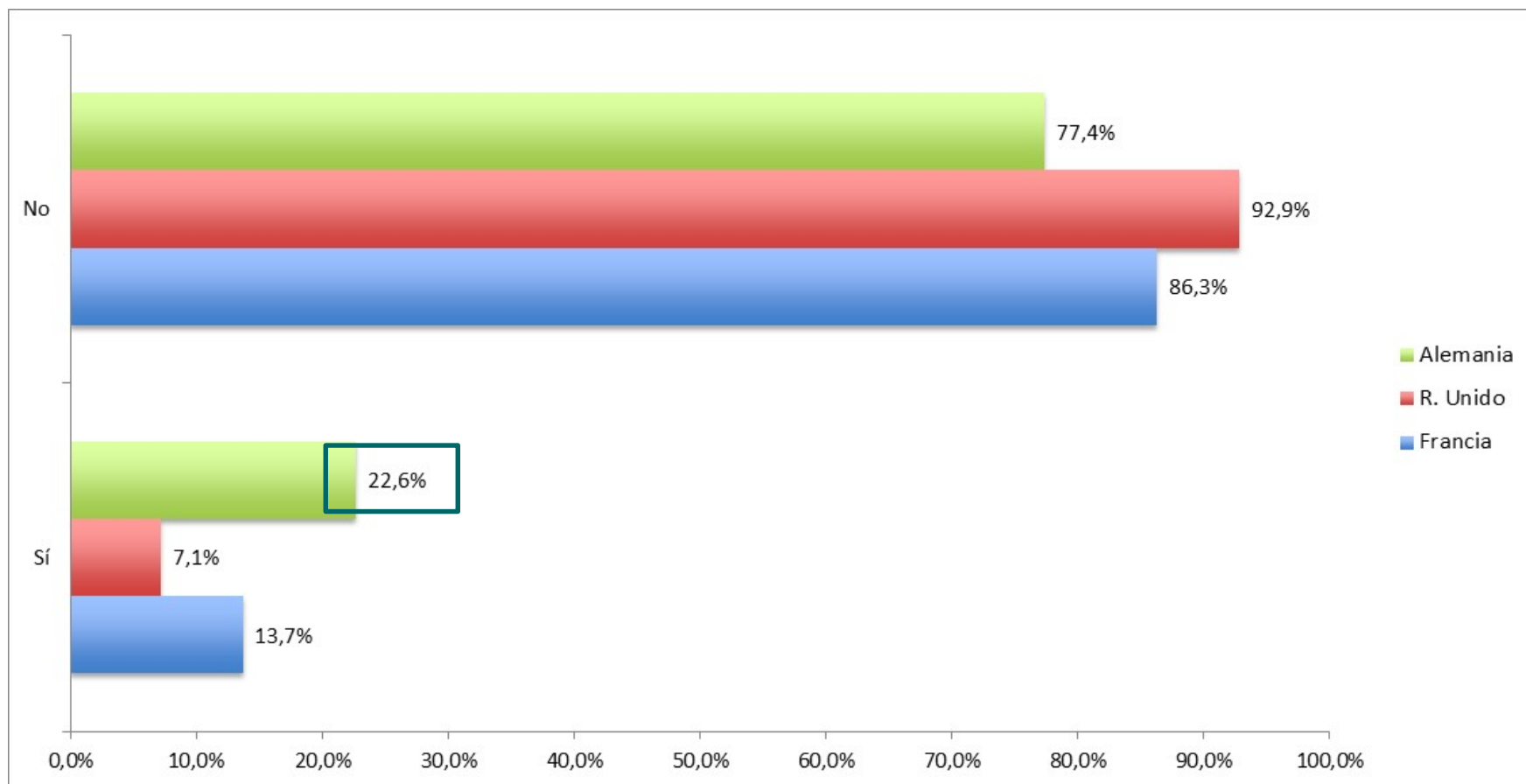
11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

El coche es el principal medio para los turistas franceses, el avión para los alemanes y el barco/avión para los ingleses



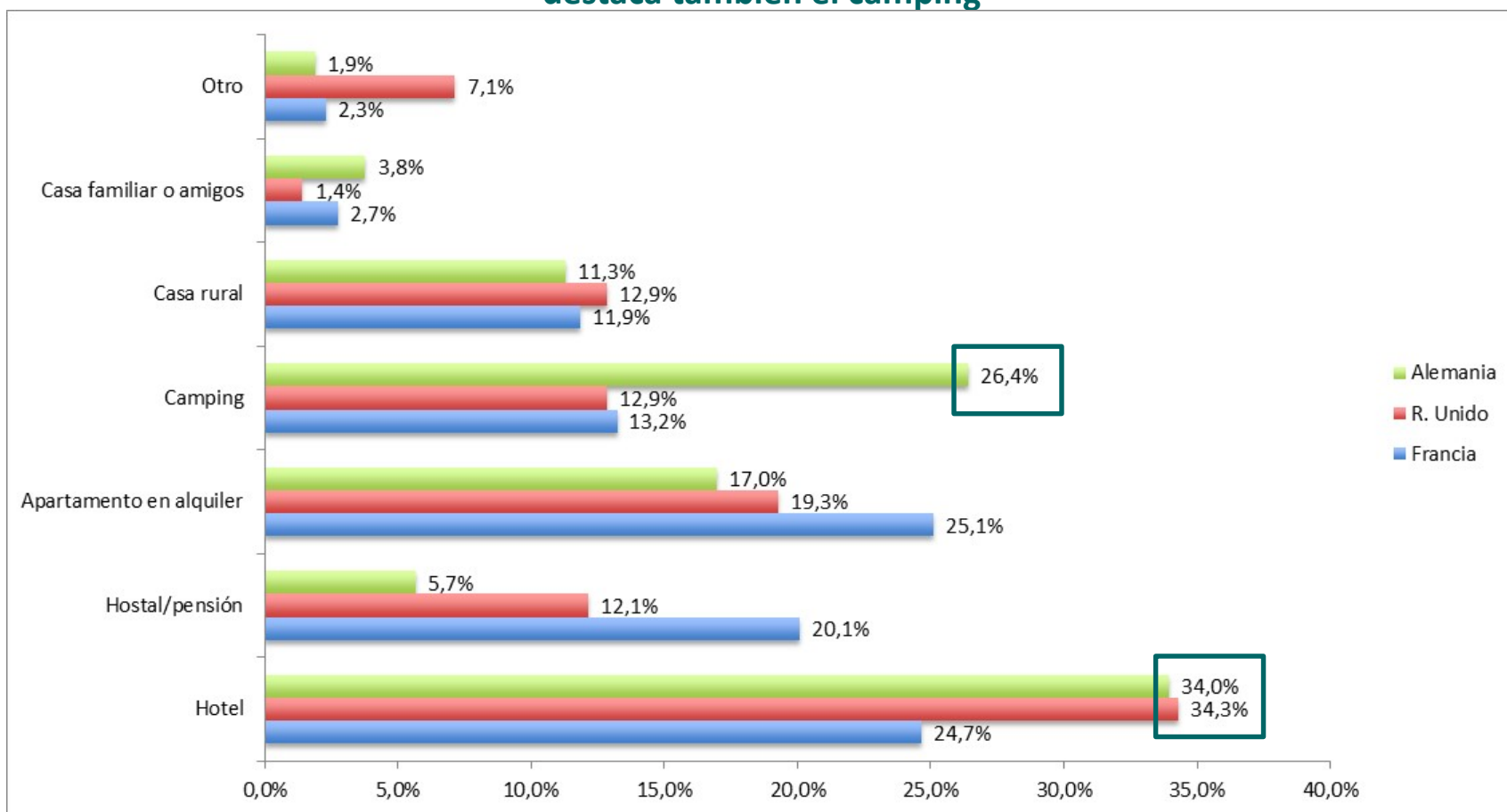
11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Los turistas alemanes muestran mayor preferencia por los paquetes turísticos que ingleses y franceses



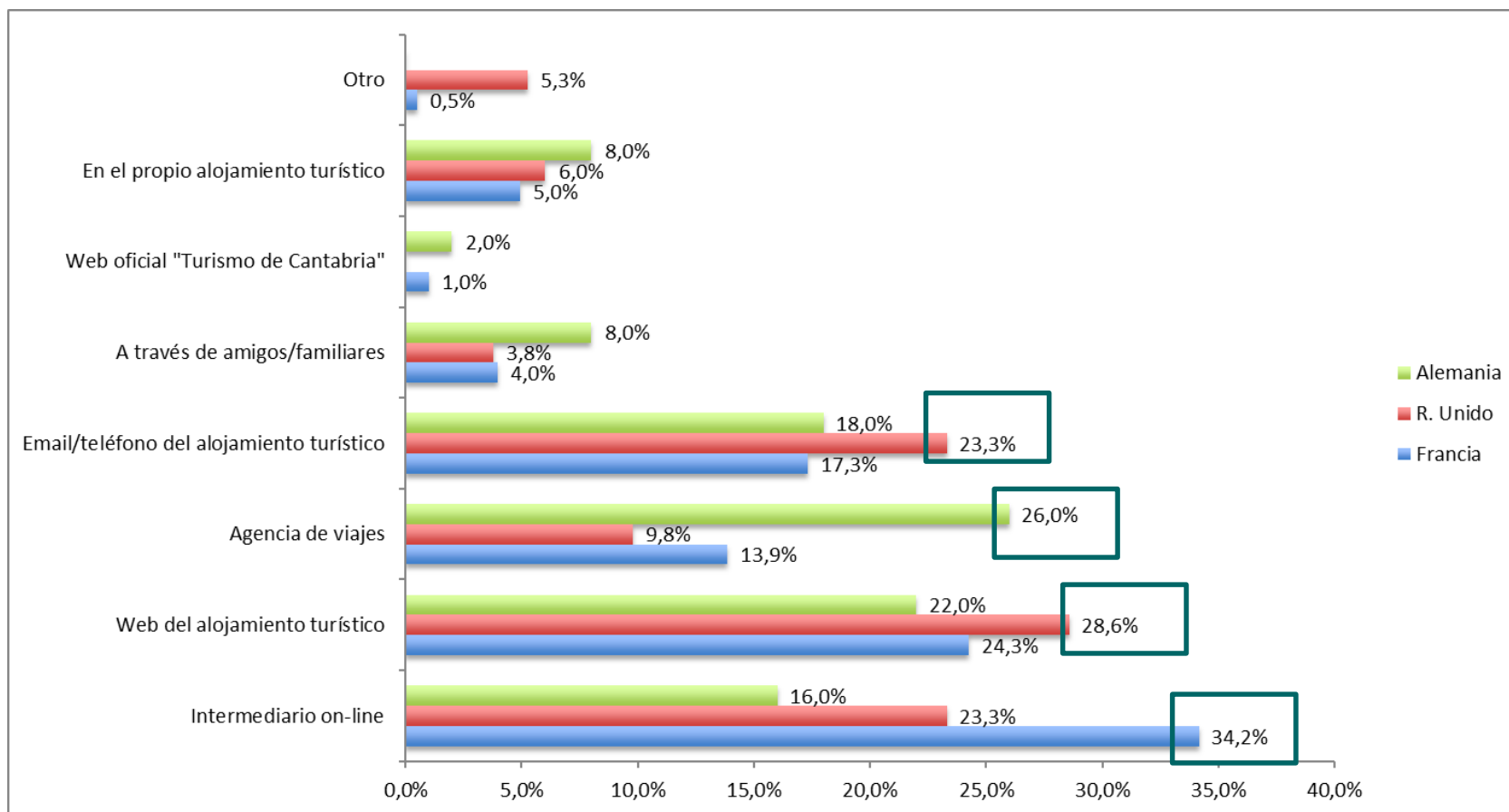
11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Mayor preferencia por los hoteles en el caso de los turistas ingleses y alemanes. Para estos últimos destaca también el camping



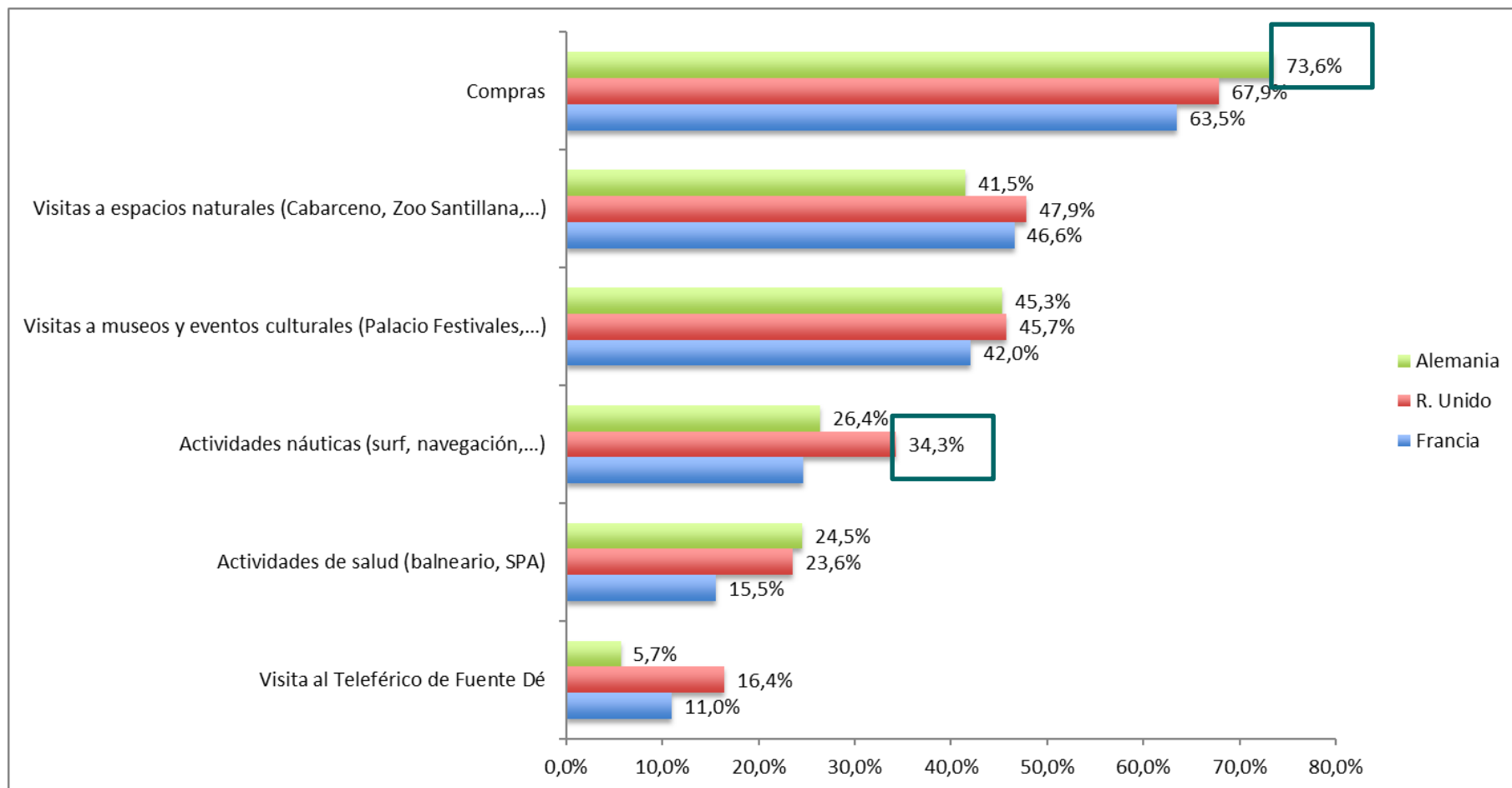
11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Para contratar el alojamiento, los turistas alemanes confían más en las agencias de viajes, los franceses en los intermediarios online y los ingleses en la web/teléfono del alojamiento



11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

La actividad de “compras” tiene mayor relevancia en el turista alemán, y las “náuticas” en los ingleses



11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

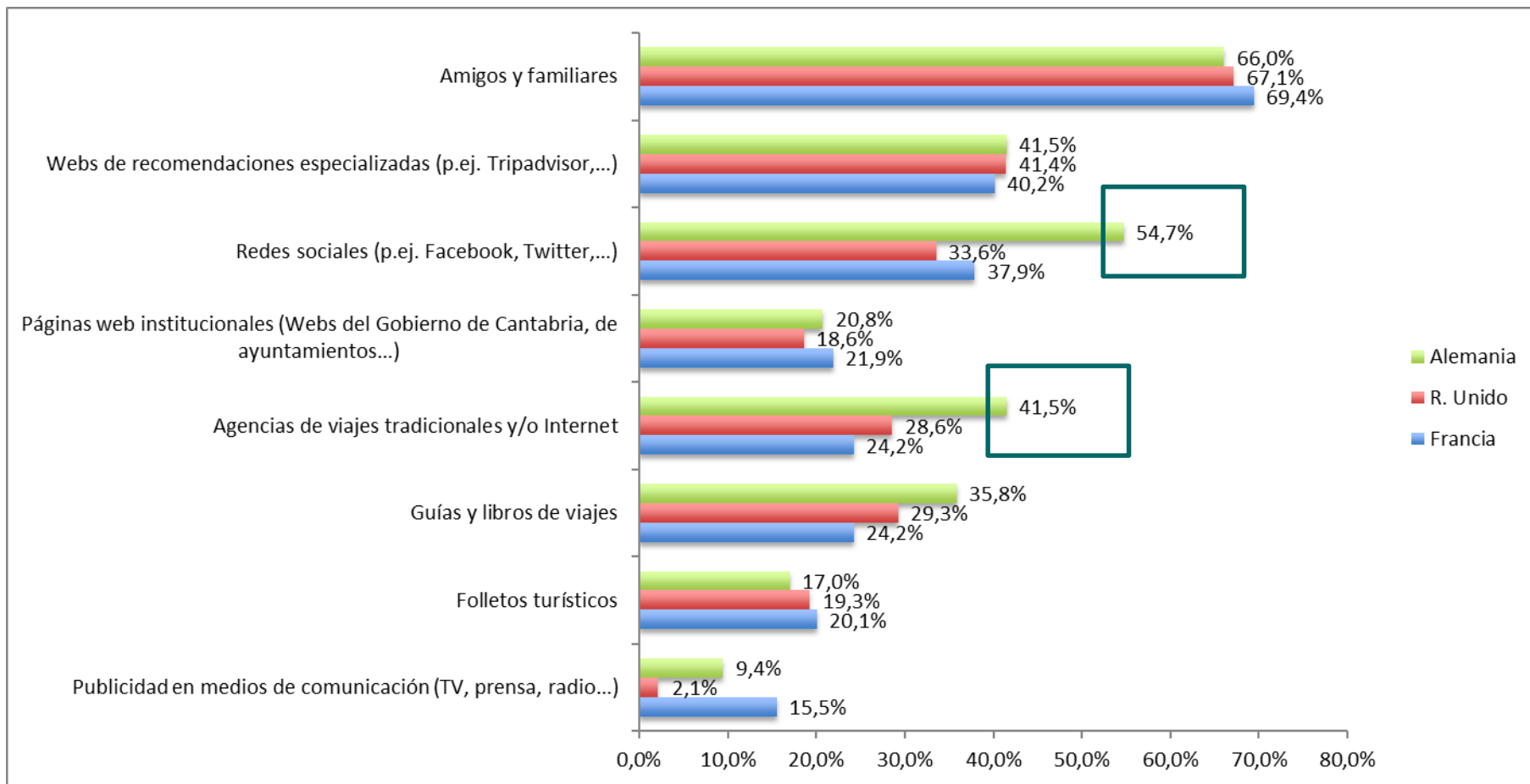
El gasto es mayor entre los turistas alemanes, principalmente el relativo a actividades de salud y compras

Concepto de gasto	Francia	Reino Unido	Alemania
Gasto alojamiento turístico	194,8 €	279,9 €	214,9 €
Gasto manutención*	124,7 €	128,9 €	117,0 €
Gasto en actividades náuticas	39,7 €	34,3 €	47,2 €
Gasto en museos y eventos culturales	28,0 €	19,3 €	35,7 €
Gasto en actividades de salud	43,6 €	33,7 €	59,0 €
Gasto en actividades de compras	61,1 €	57,4 €	91,9 €
Gasto en visitas a espacios naturales (Cabárceno, Zoo de Santillana)	24,6 €	24,5 €	30,1 €
Gasto en visita al Teleférico de Fuente De	23,3 €	14,7 €	26,1 €
Gasto estimado total	539,9 €	592,7 €	622,0 €
Gasto medio diario	135,6 €	138,8 €	169,0 €

* Calculado a partir de la estimación del gasto diario y la duración de la estancia en Cantabria

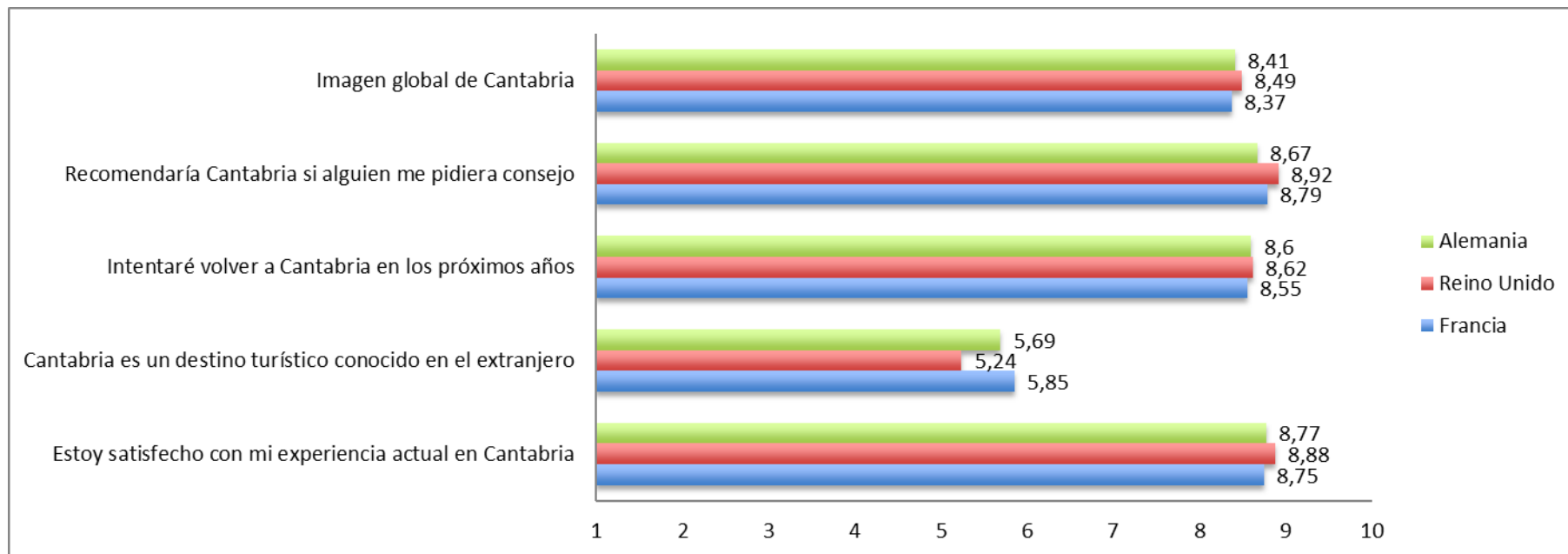
11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Mayor uso de redes sociales y agencias de viajes por los turistas alemanes para organizar la visita



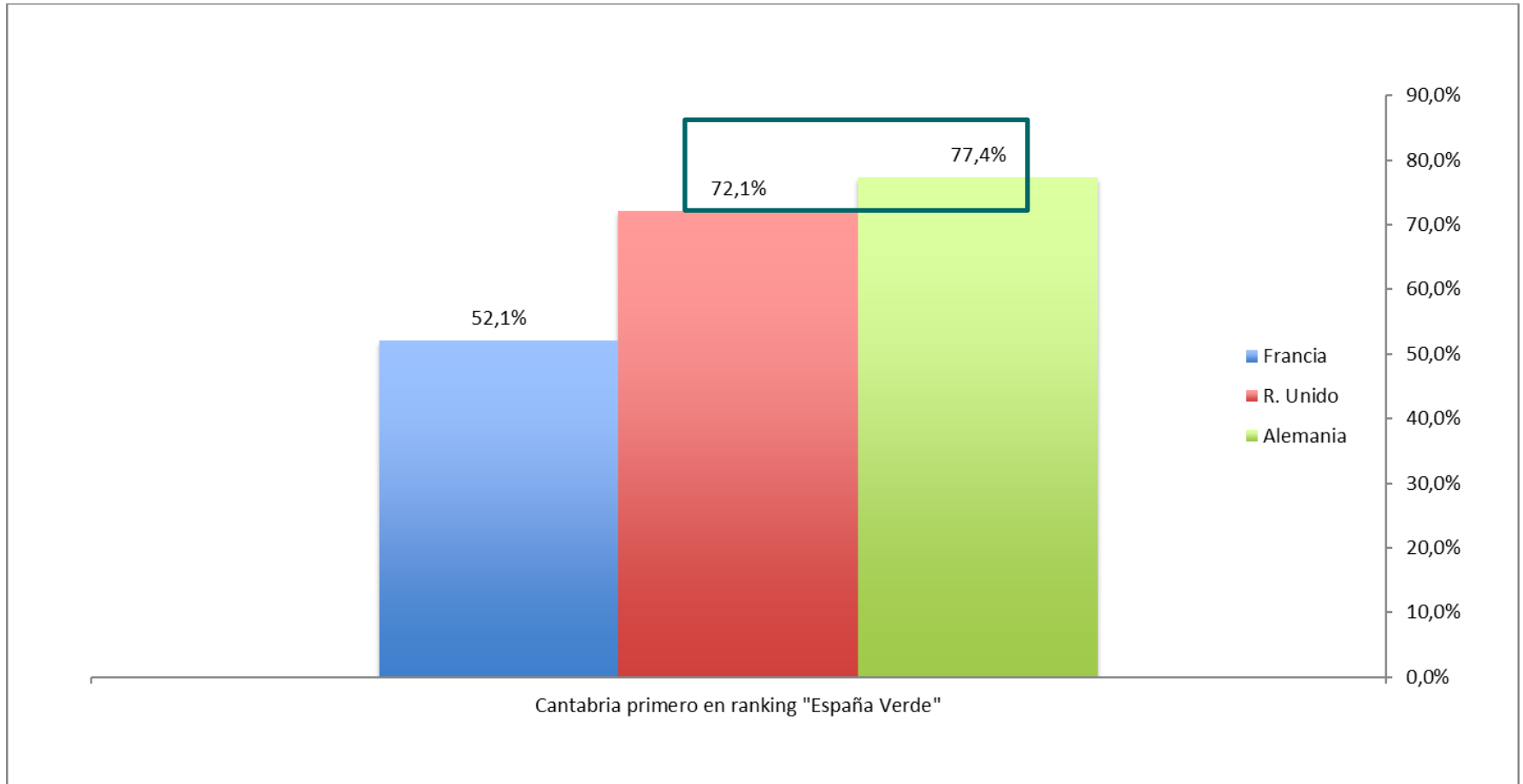
11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Valoraciones muy similares de Cantabria por parte de los tres colectivos de turistas extranjeros



11. COMPARACIÓN ENTRE PRINCIPALES PAÍSES EMISORES

Cantabria, mejor posicionada como “1º destino España Verde” entre los turistas alemanes e ingleses



CONCLUSIONES (ANÁLISIS COMPARATIVO)

1. **En la promoción del destino dirigida a los turistas alemanes, dotar de especial énfasis a:**
 - i. **Actividades de compras**
 - ii. **Actividades culturales**

2. **En la promoción del destino dirigida a los turistas ingleses, dotar de especial énfasis a:**
 - i. **Actividades de compras**
 - ii. **Actividades de naturaleza y náuticas**

3. **En la promoción del destino dirigida a los turistas franceses, dotar de especial énfasis a:**
 - i. **Actividades de compras**
 - ii. **Actividades de naturaleza y culturales**



SITUC

SISTEMA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA DE CANTABRIA

Facultad de CC.EE. y EE.
Avda. de los Castros, s/n. 39005 - Santander (España).

situc@unican.es

Teléfono: (+34) 942 20 39 23