GOBIERNO DE ARAGON

Estudio de **h**ábitos de **c**ompra en **c**omercios **a**ragoneses de **clientes n**o **r**esidentes

Julio 2025

AC

_Profetas en nuestra tierra

INDICE

1.- Introducción y objetivos
2.- Metodología y fichas técnicas
3.- Los clientes no residentes
4.- Las compras de los clientes no residentes
5.- Conociendo el horario de los comercios locales de Aragón
6.- Actitud de comercios y clientes hacia el horario de apertura
7.- Conclusiones

1 | Introducción y objetivos_

1. Introducción y objetivos_

El sector comercial constituye un pilar fundamental para la economía aragonesa, especialmente en aquellas áreas que reciben un flujo significativo de visitantes. **Conocer en profundidad el comportamiento de los turistas no residentes permite no solo optimizar la oferta comercial, sino también adaptar las estrategias de promoción y mejora de la experiencia de compra.**

La **Dirección General de Comercio, Ferias y Artesanía del Gobierno de Aragón** ha impulsado en los últimos años diversas iniciativas orientadas a fortalecer y comprender mejor el desarrollo de la actividad comercial en el ámbito autonómico. En este contexto, la afluencia turística de visitantes procedentes de otras comunidades autónomas representa un factor de notable relevancia, **al incidir de manera directa en el consumo y en la demanda comercial** de los distintos municipios aragoneses, **generando oportunidades y retos para el sector.**

La información obtenida a partir de este estudio supone una base para la formulación de políticas públicas orientadas a **dinamizar el comercio local y a aprovechar al máximo el potencial económico derivado del turismo.**

1. Introducción y objetivos_

En este contexto, el estudio persigue tres objetivos específicos:

- **Identificar tipos de compra de los clientes no residentes.**
- **Conocer los horarios comerciales**
- **Analizar la incidencia de los horarios comerciales**

2 | Metodología_

2. Metodología_

2.1 ENCUESTA ONLINE A TURISTAS NO RESIDENTES_

Realización de una **encuesta online a población no residente en Aragón que visita la Comunidad y realiza compras en comercios locales.**

Para la realización de esta encuesta, en base a un universo infinito, **se ha trabajado con un panel online de población residente en las comunidades autónomas de Cataluña, Madrid, Navarra, País Vasco y Valencia por ser las de mayor afluencia de clientes no residentes y ser colindantes a Aragón.**

El objetivo ha sido **recopilar información cuantificable** con relación a **la tipología de compra, tipos de establecimientos más visitados, categorías de compra más frecuentes, así como la actitud hacia los horarios comerciales de las localidades visitadas.**

Los datos recopilados se han tratado estadísticamente con el fin de obtener resultados descriptivos de las variables de estudios y se ha procedido a su visualización mediante gráficas.

2.2 FICHA TÉCNICA DE CLIENTES NO RESIDENTES

Diseño del cuestionario por parte de AC Consultores y validación por parte de la Consejería de Comercio.

- **Ámbito**: nacional (España)
- **Universo**: población entre 27 y 70 años residente en Madrid, País Vasco, Navarra, Comunidad Valenciana y Cataluña que visita Aragón y realiza compras en comercios locales.
- **Muestra:** 425 encuestas repartidas por igual entre las diferentes CCAA.
- **Error muestral**: 4,9% de error para un N.C. del 95,5% y p=q=0,5
- **Muestreo**: para cada CCAA estratificado proporcional en base a cuotas de edad y sexo.
- **Recogida de datos**: online mediante panel.
- **Fecha de trabajo de campo:** del 21 al 26 de mayo.

2.3. ENCUESTA ONLINE A COMERCIOS DE ARAGÓN_

Realización de una **encuesta online a establecimientos comerciales de Aragón, socios pertenecientes a diferentes Asociaciones Comerciales de la provincia de Zaragoza, Huesca y Teruel.**

Para llevar a cabo esta encuesta, en base a un universo finito de alrededor de 2.900 comercios asociados* **se ha trabajado a censo, con el fin de obtener el mayor número de respuestas posible.**

Las actividades llevadas a cabo han sido las siguientes:

- Diseño de las preguntas del cuestionario, enfocadas en analizar el tipo de cliente, el tipo de horario comercial y su actitud hacia la adecuación de éstos para con los clientes.
- Programación de la encuesta en plataforma web y seguimiento de la tasa de respuesta.
- Análisis estadístico mediante SPSS.

**Dato calculado sobre el total de comercios en Aragón aplicando la tasa del 25% de asociacionismo descrita en la Encuesta sobre actividad del comercio del INE (2023).*

2.4. FICHA TÉCNICA DE COMERCIOS

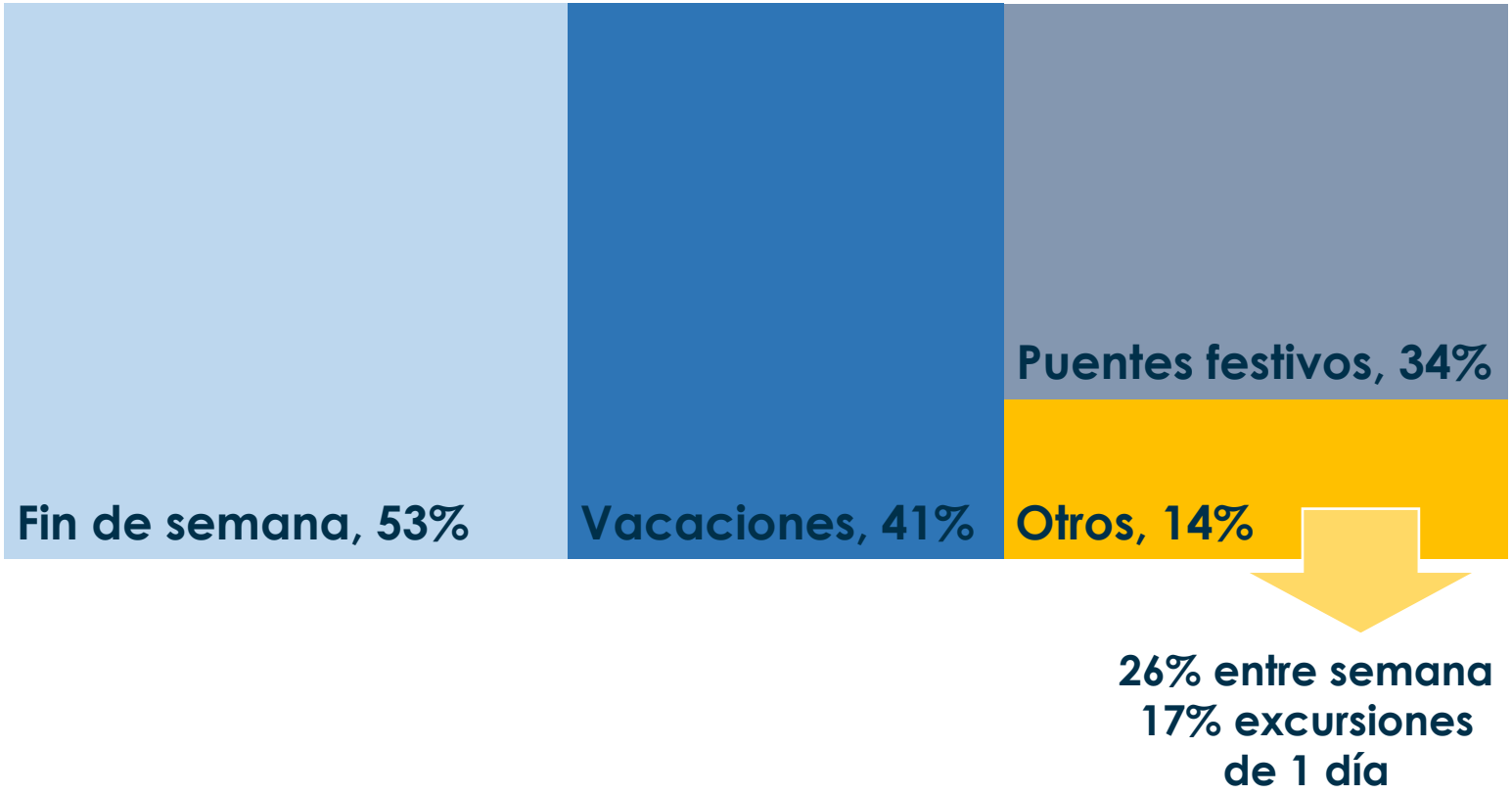
Diseño del cuestionario por parte de AC Consultores y validación por parte del responsable del estudio.

- **Ámbito**: regional (Aragón)
- **Universo**: establecimientos comerciales ubicados en Aragón (2.900).
- **Muestra:** 203 encuestas válidas.
- **Muestreo:** se ha trabajado a censo, es decir, sobre el total de la base de datos de comercios asociados.
- **Error muestral:** 6,5% para un N.C y p=Q=0,5
- **Recogida de datos**: online.
- **Fecha de trabajo de campo:** del 23 de mayo al 11 de junio.

3 | Los clientes no residentes_

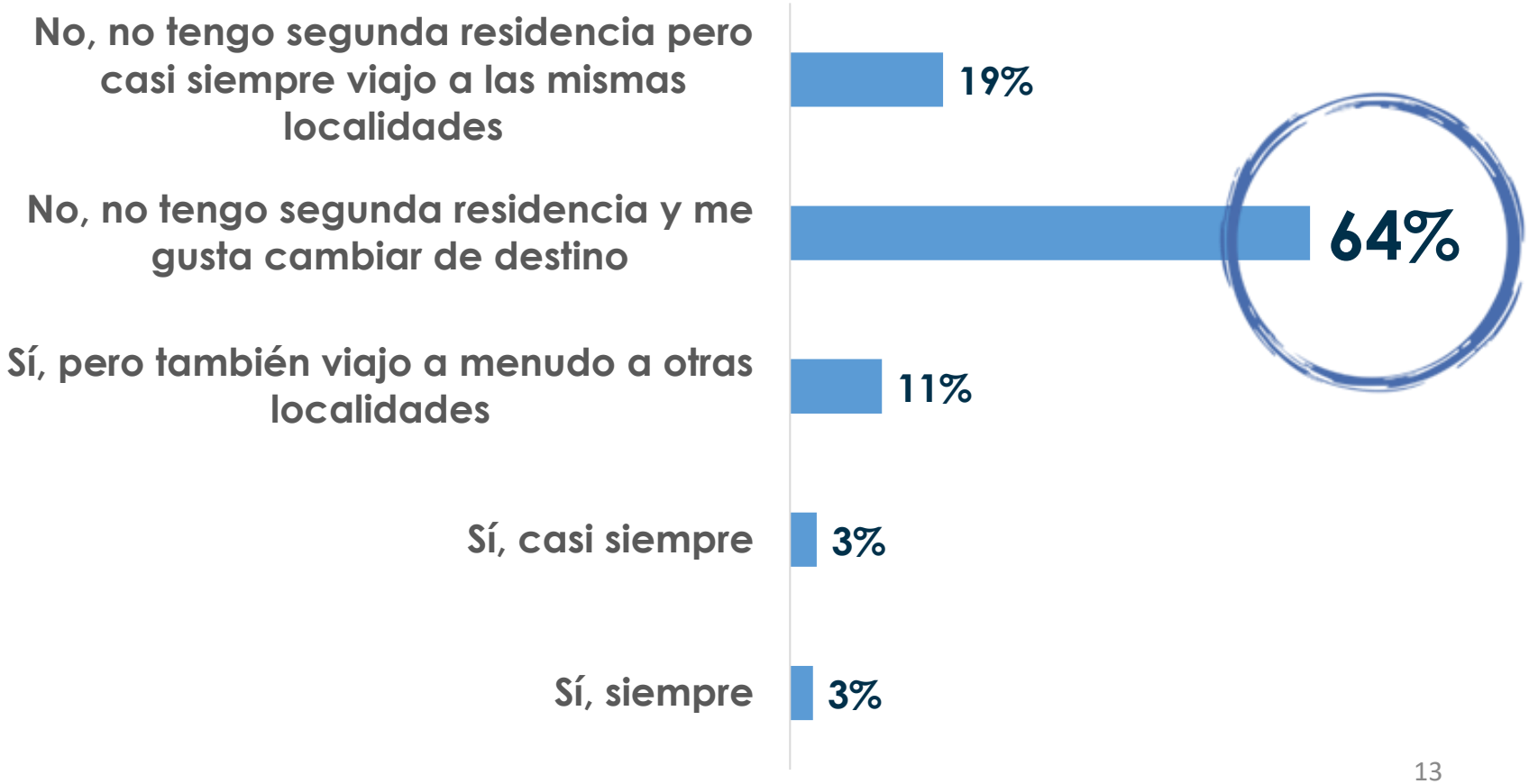
3. Los clientes no residentes_

Los clientes no residentes realizan estancias en Aragón principalmente en **fines de semana, por vacaciones y por puentes festivos.**



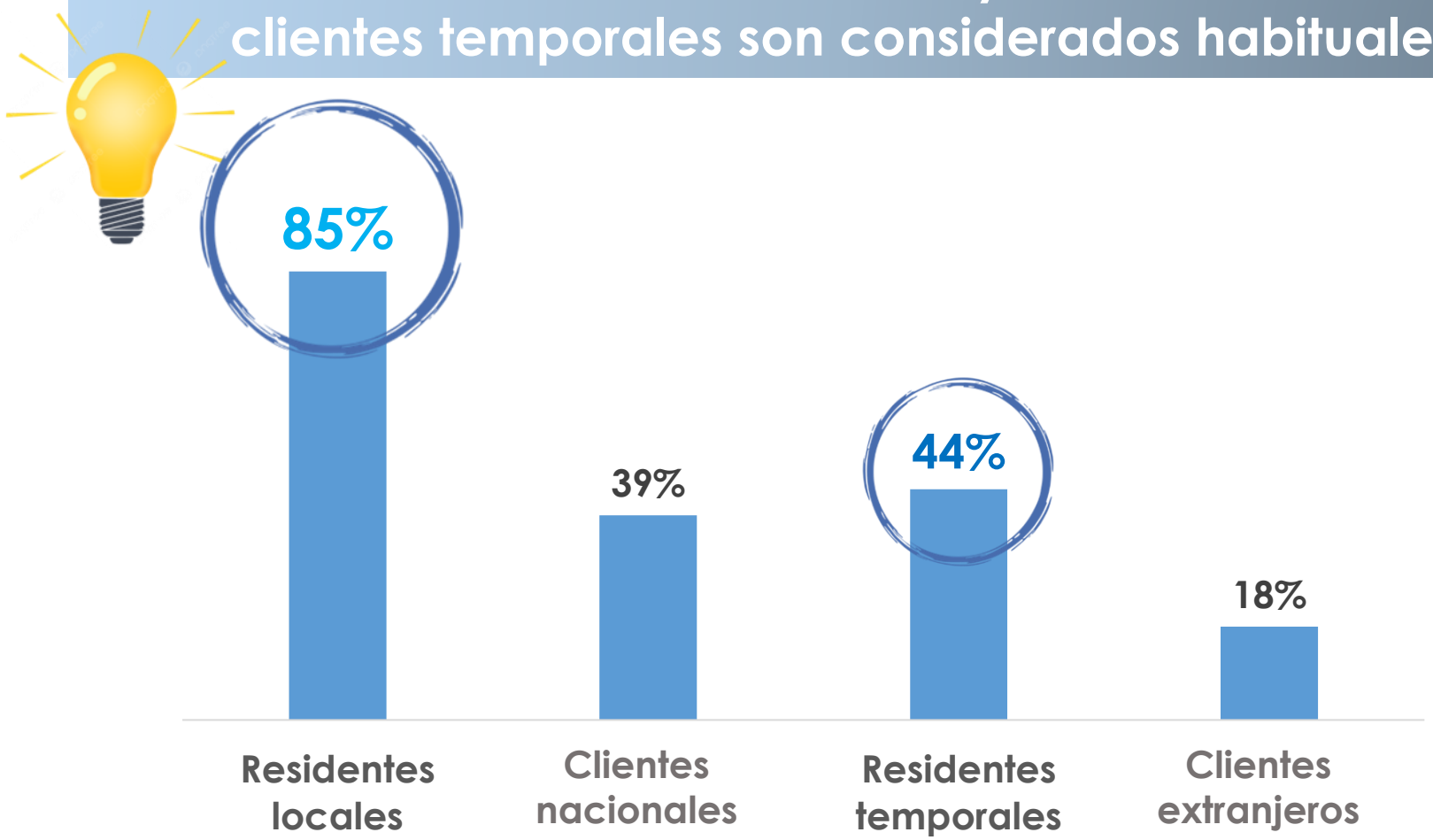
3. Los clientes no residentes_

El **83%** no tiene segunda residencia y de ellos, a **casi dos tercios les gusta cambiar de destino.**



3. Los clientes no residentes_

Ocho de cada diez comercios aragoneses tienen residentes locales como clientes habituales y casi uno de cada dos clientes temporales son considerados habituales.



4 | Las compras de los clientes no residentes_

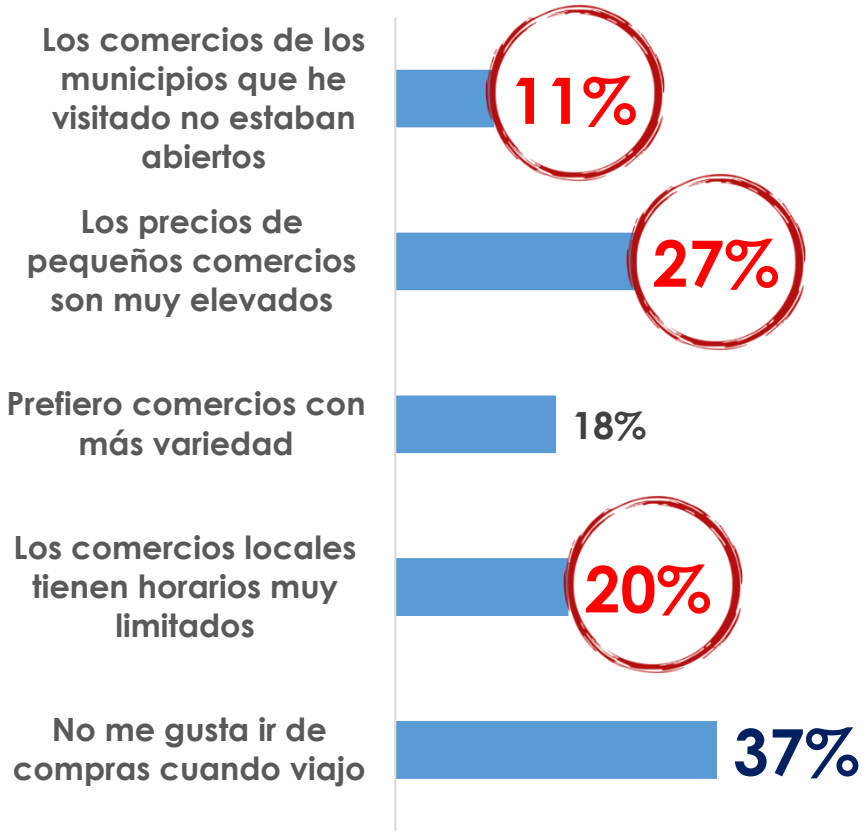
4. Las compras de los clientes no residentes _

Más de dos tercios de los encuestados no residentes compra siempre o muy a menudo en comercios locales de Aragón.

¿Con qué frecuencia compras en comercios locales pequeños cuando estás de viaje?

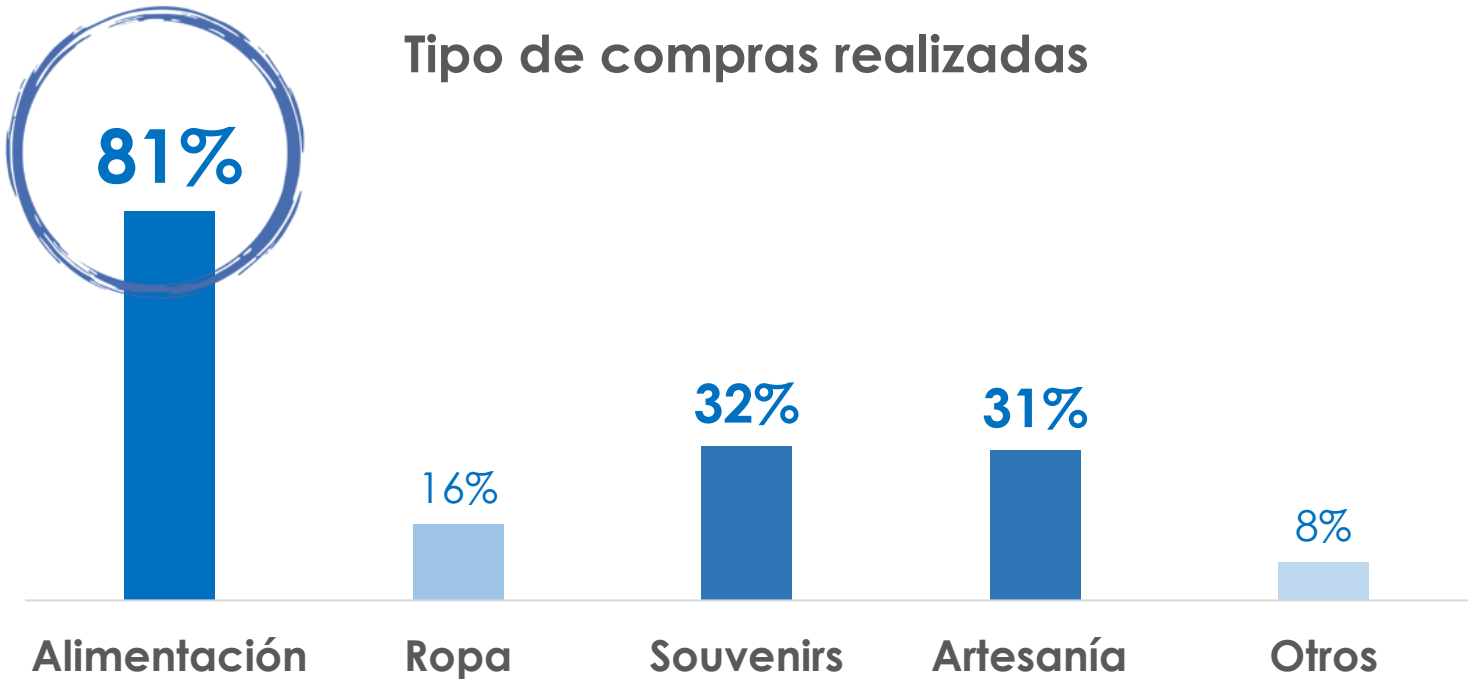
4. Las compras de los clientes no residentes _

1 de cada 3 considera que los horarios son limitados y los precios elevados



4. Las compras de los clientes no residentes_

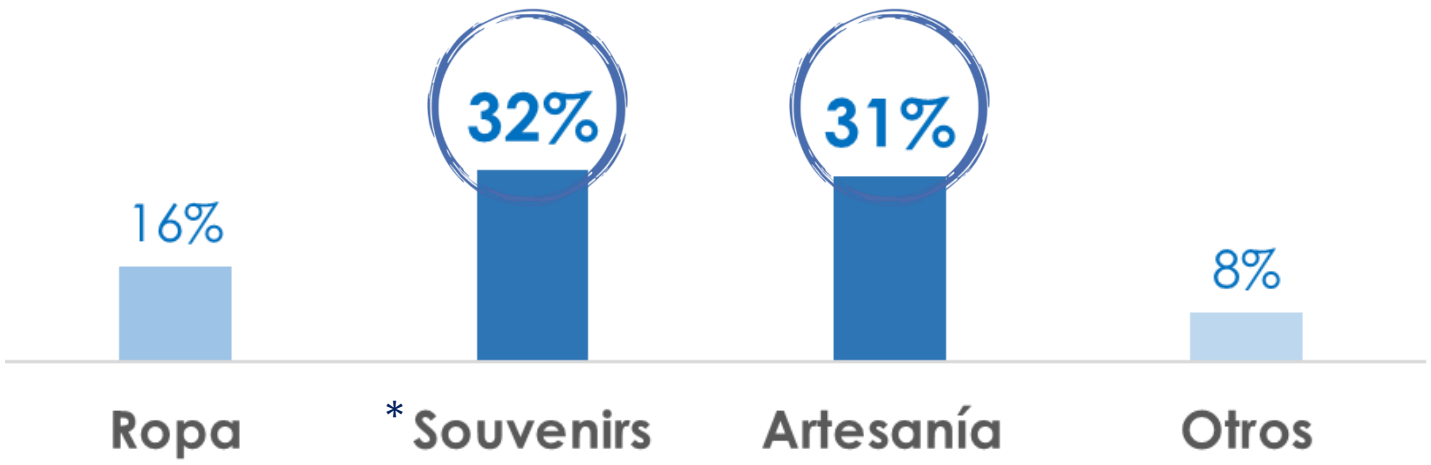
8 de cada 10 compran alimentación para manutención en destino.



4. Las compras de los clientes no residentes_

Se compra principalmente souvenirs, artesanía y ropa.

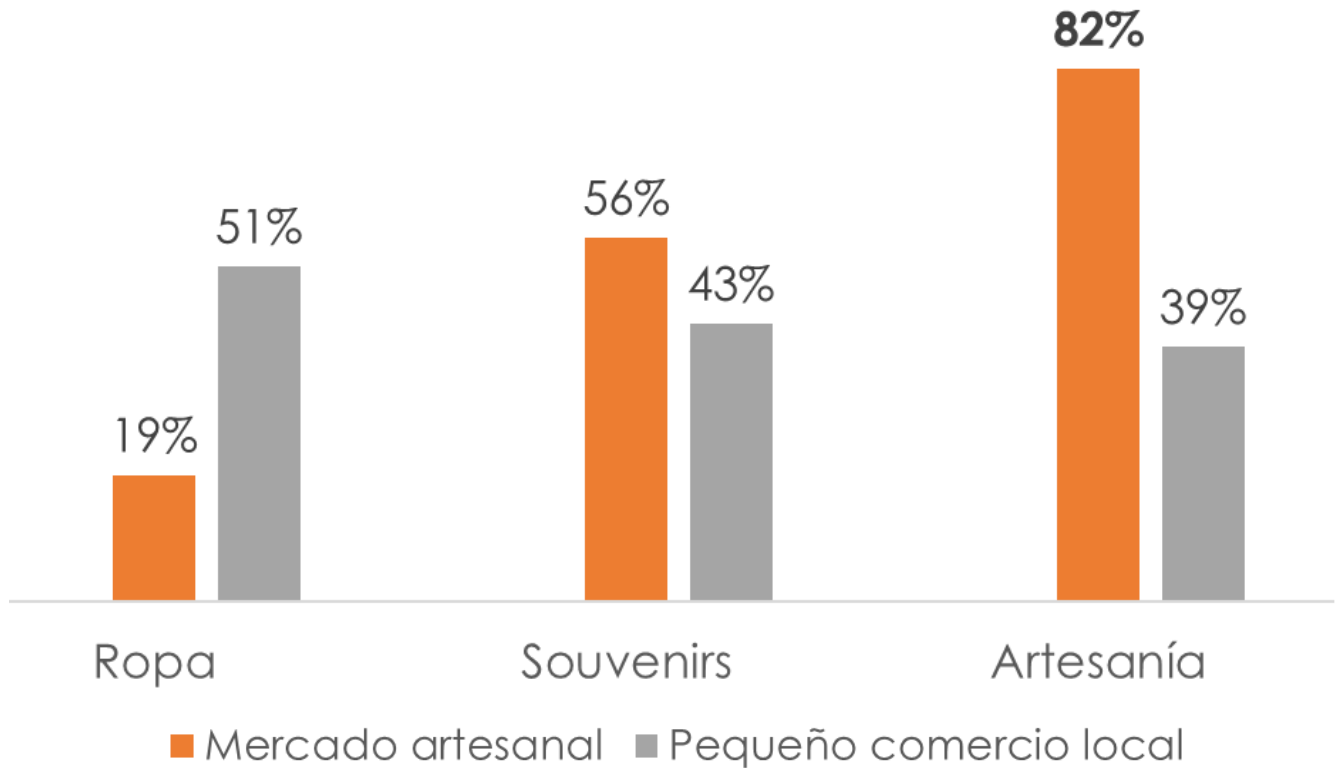
Tipo de compras realizadas



**Souvenirs incluye alimentos y bebidas locales no considerados como manutención habitual en el destino.*

4. Las compras de los clientes no residentes_

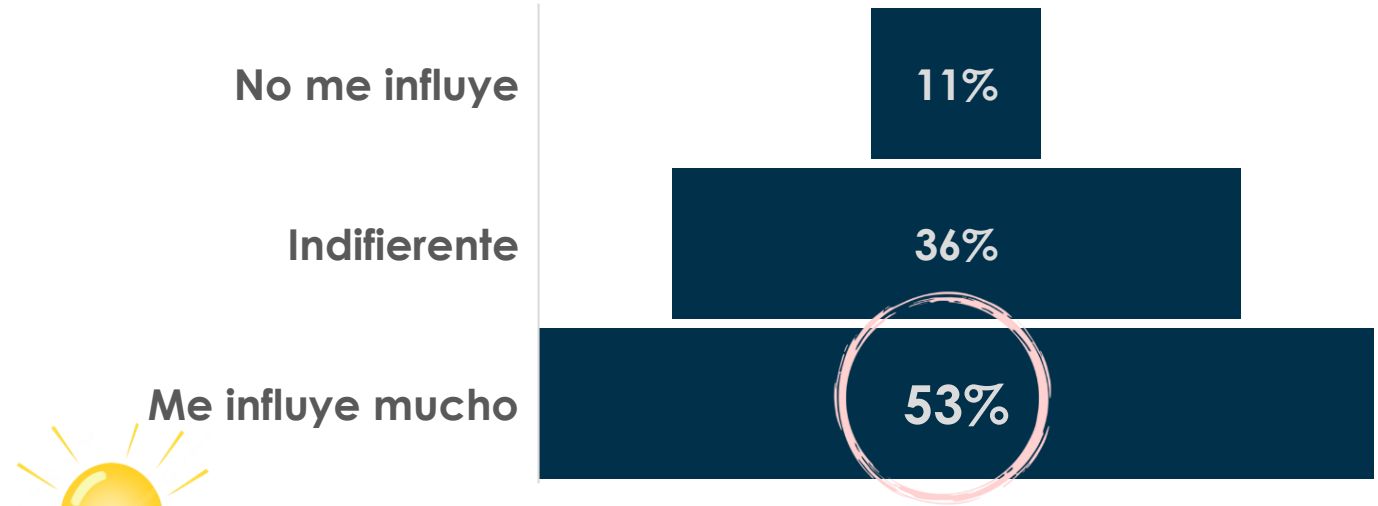
En comercio local se compra ropa, souvenirs y artesanía mientras que los mercados artesanales son percibidos para compras de artesanía y souvenirs.



4. Las compras de los clientes no residentes_

A más de la mitad de los clientes le influye mucho que haya oferta de comercio local en los destinos.

"Indica el nivel de importancia que tiene para ti que haya oferta de comercio local en tus destinos turísticos"
(1 nada importante y 9 muy importante)



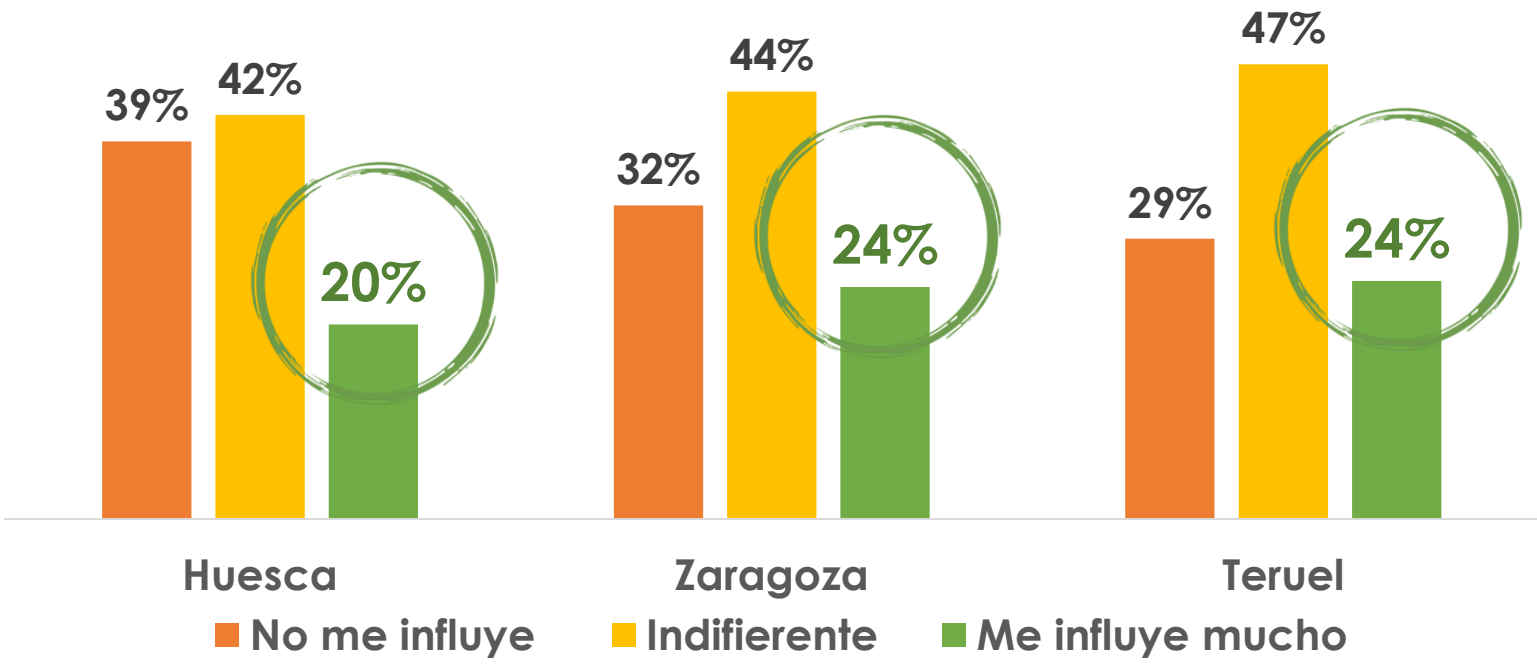
Un 54% de los comerciantes corrobora este dato.

4. Las compras de los clientes no residentes_

1 de cada 4 afirma que la oferta comercial le influye mucho en la elección de destino.

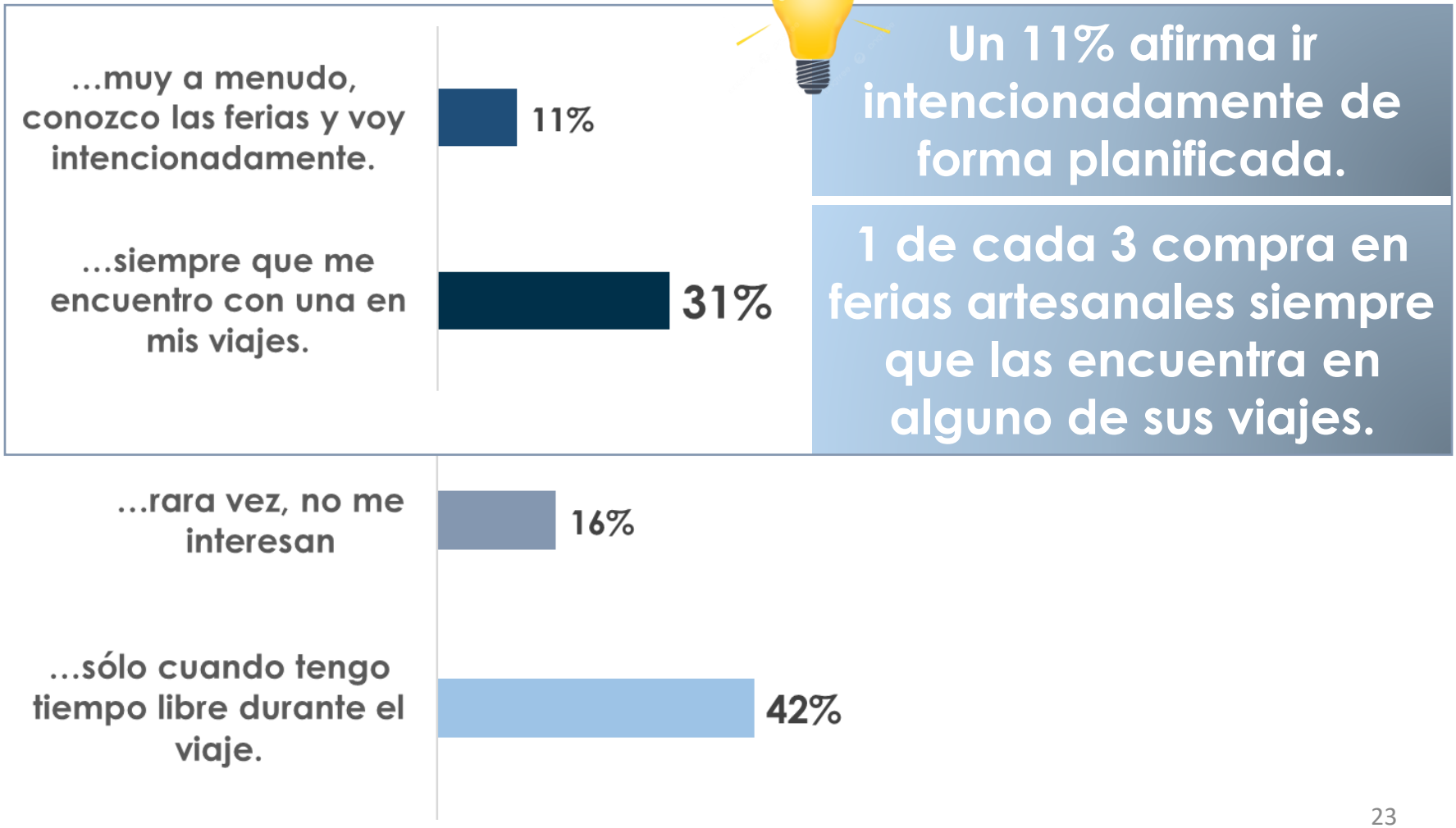
"Indica cuánto te influye la oferta de comercio local a la hora de elegir un destino turístico"

(1 nada importante y 9 muy importante)



4. Las compras de los clientes no residentes_

Compro en ferias artesanales...



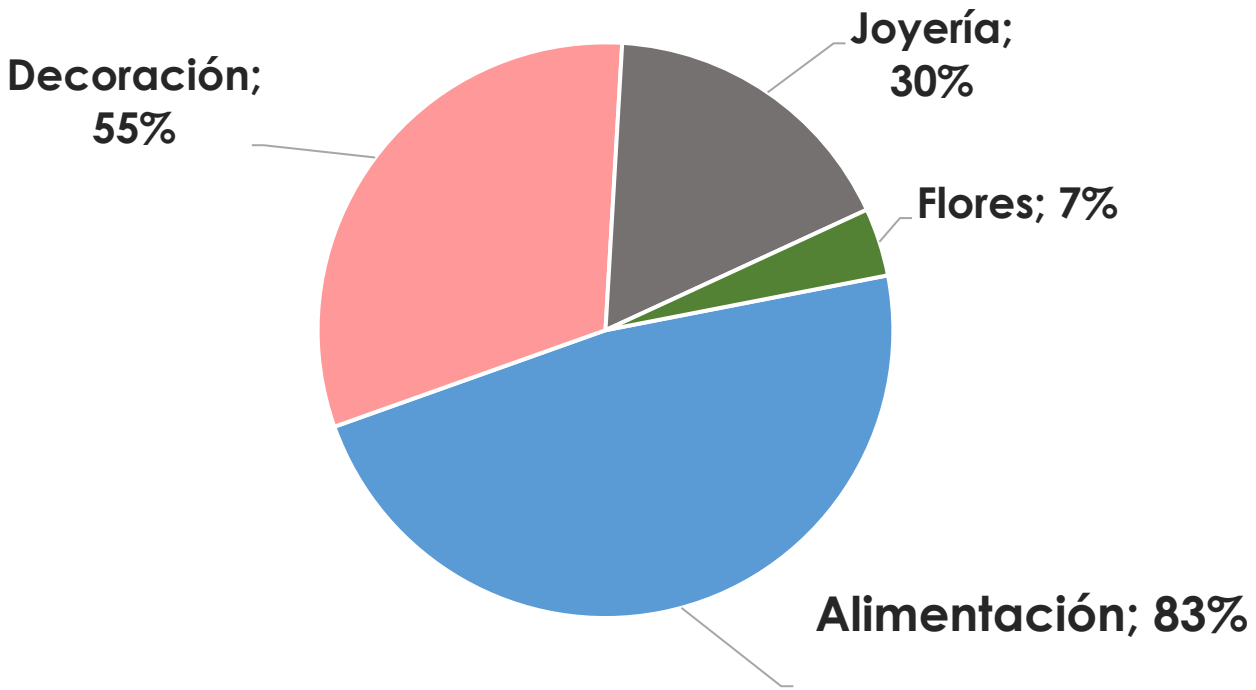
Un 11% afirma ir intencionadamente de forma planificada.

1 de cada 3 compra en ferias artesanales siempre que las encuentra en alguno de sus viajes.

4. Las compras de los clientes no residentes_

En las ferias artesanales se compra principalmente productos de alimentación, decoración y joyería.

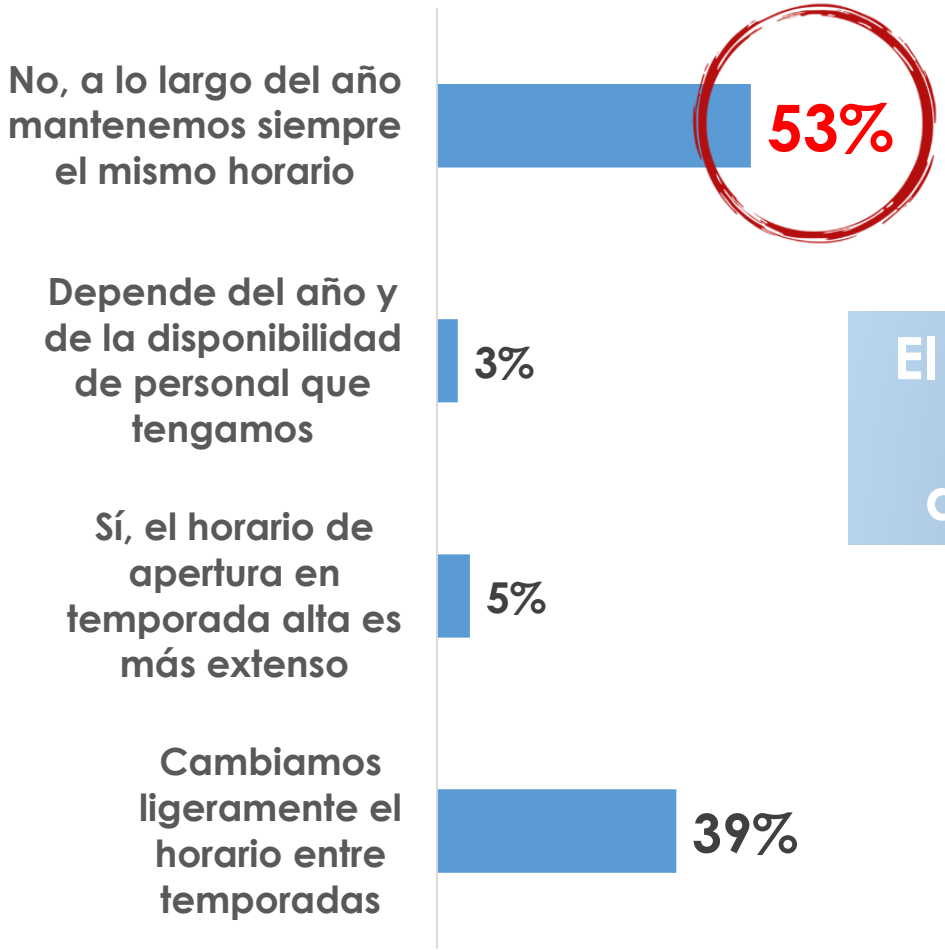
¿Qué compras en ferias artesanales?



5 Conociendo el horario de los comercios locales de Aragón_

5. Conociendo el horario de comercios locales_

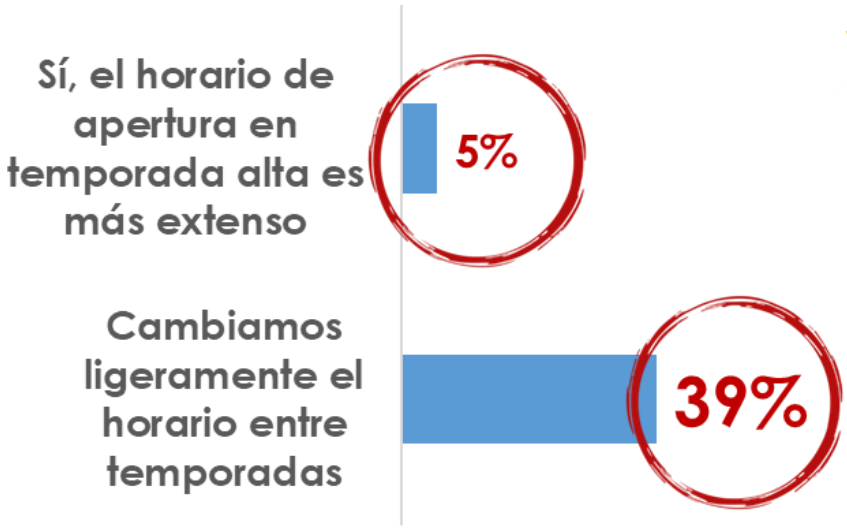
¿Cambias el horario de apertura?



El 53% afirma mantener el mismo horario de apertura todo el año.

5. Conociendo el horario de comercios locales_

¿Cambias el horario de apertura?

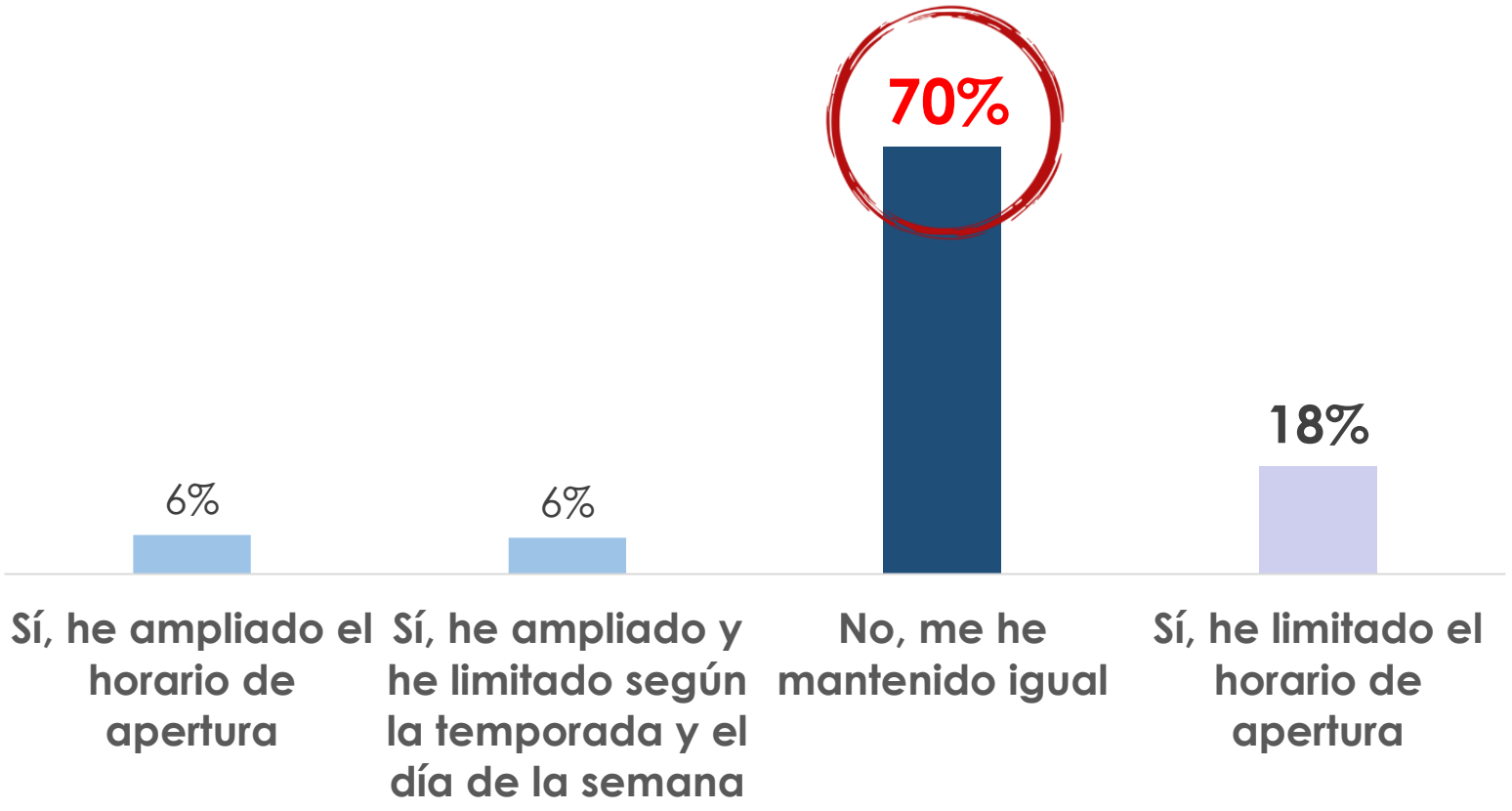


** Horario convencional: de lunes a viernes, de 10h. a 13,30h. y de 17h. a 20,30h. y sábados por la mañana.*

Un 44% de los comercios cambia ligeramente el horario entre temporada alta y baja.
De ellos, tan solo un 8% lo cambia sustancialmente, pasando de un horario convencional* a abrir sábados y domingos todo el día, y 1 de cada 4 afirma abrir el sábado todo el día.

5. Conociendo el horario de comercios locales_

Un 70% de los comercios encuestados afirma no haber modificado el horario de apertura después de la pandemia. El 18% afirma haberlo reducido y, de éstos, un 50% ha reducido las horas de apertura entre semana.

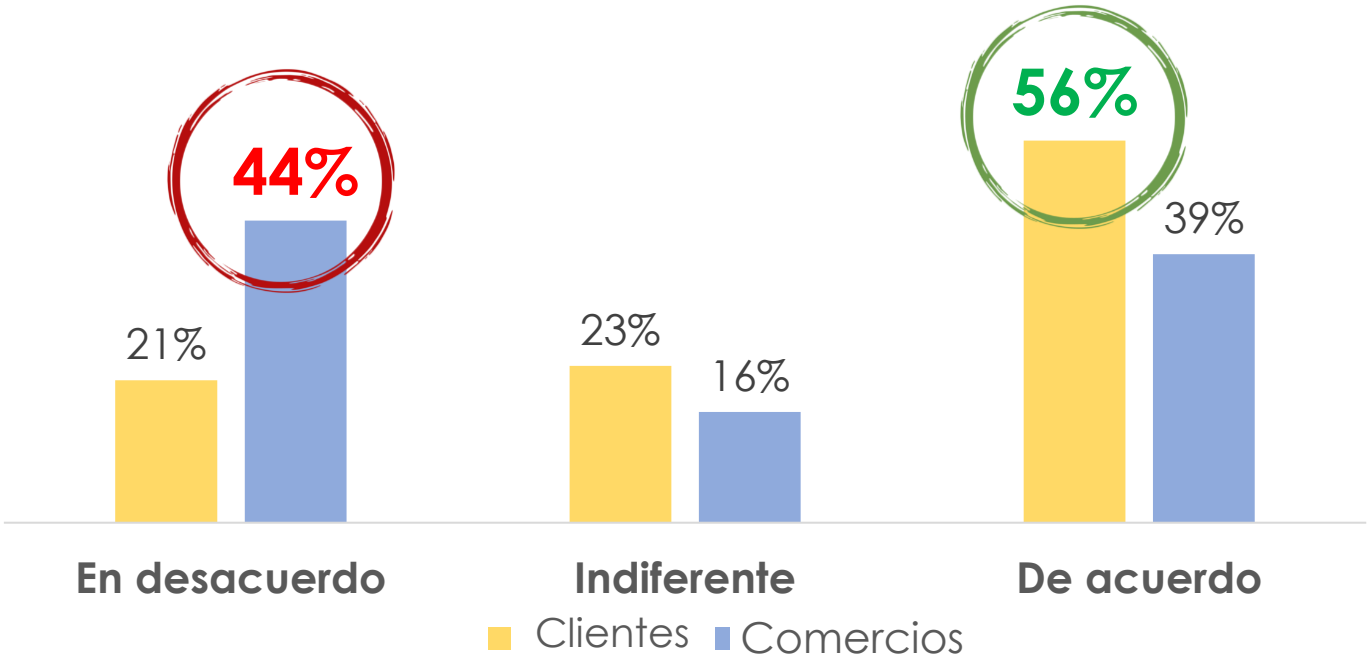


6 Actitud de comercios y clientes hacia el horario de apertura_

6. Actitud de comercios y clientes hacia el horario de apertura _

El 56% de os clientes afirma que, a mayor comercio local abierto, mayor aumento del gasto durante su viaje, dato que no suscriben los comercios con un 44% mostrándose en desacuerdo con la afirmación.

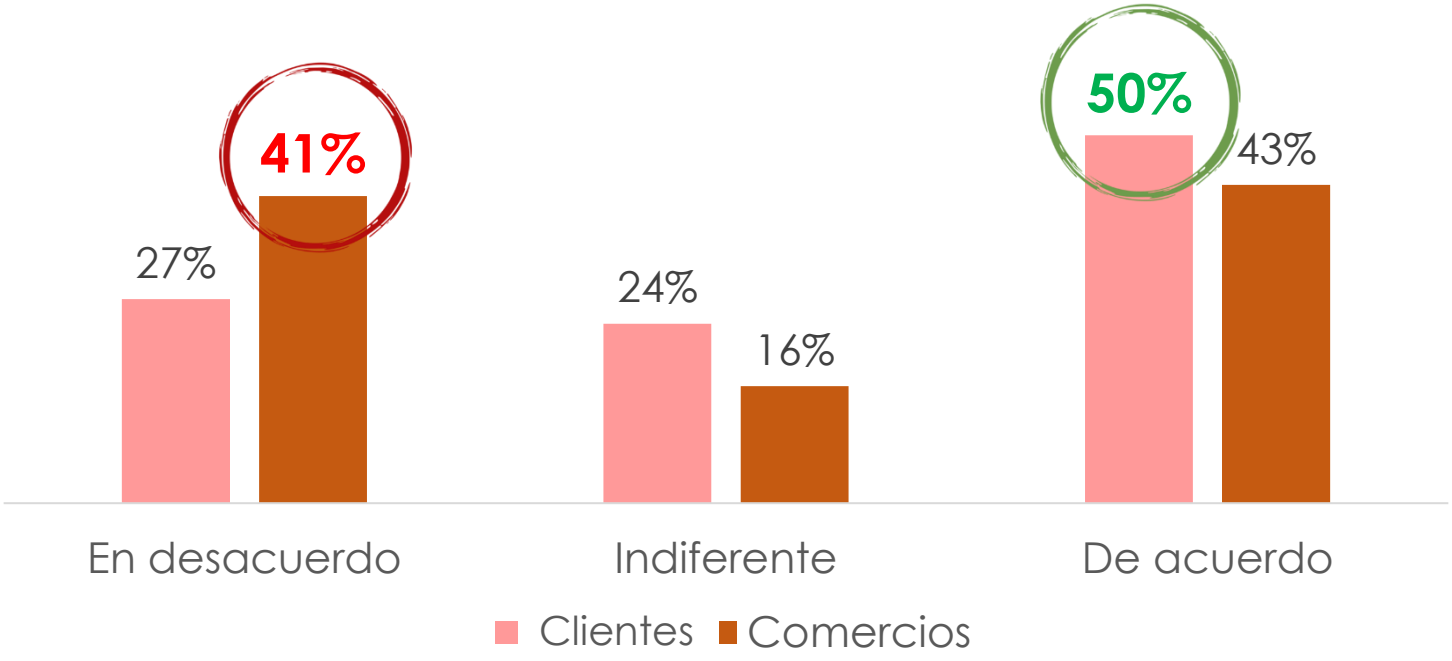
"El hecho de que haya mayor comercio local abierto aumenta el nivel de gasto durante el viaje"



6. Actitud de comercios y clientes hacia el horario de apertura _

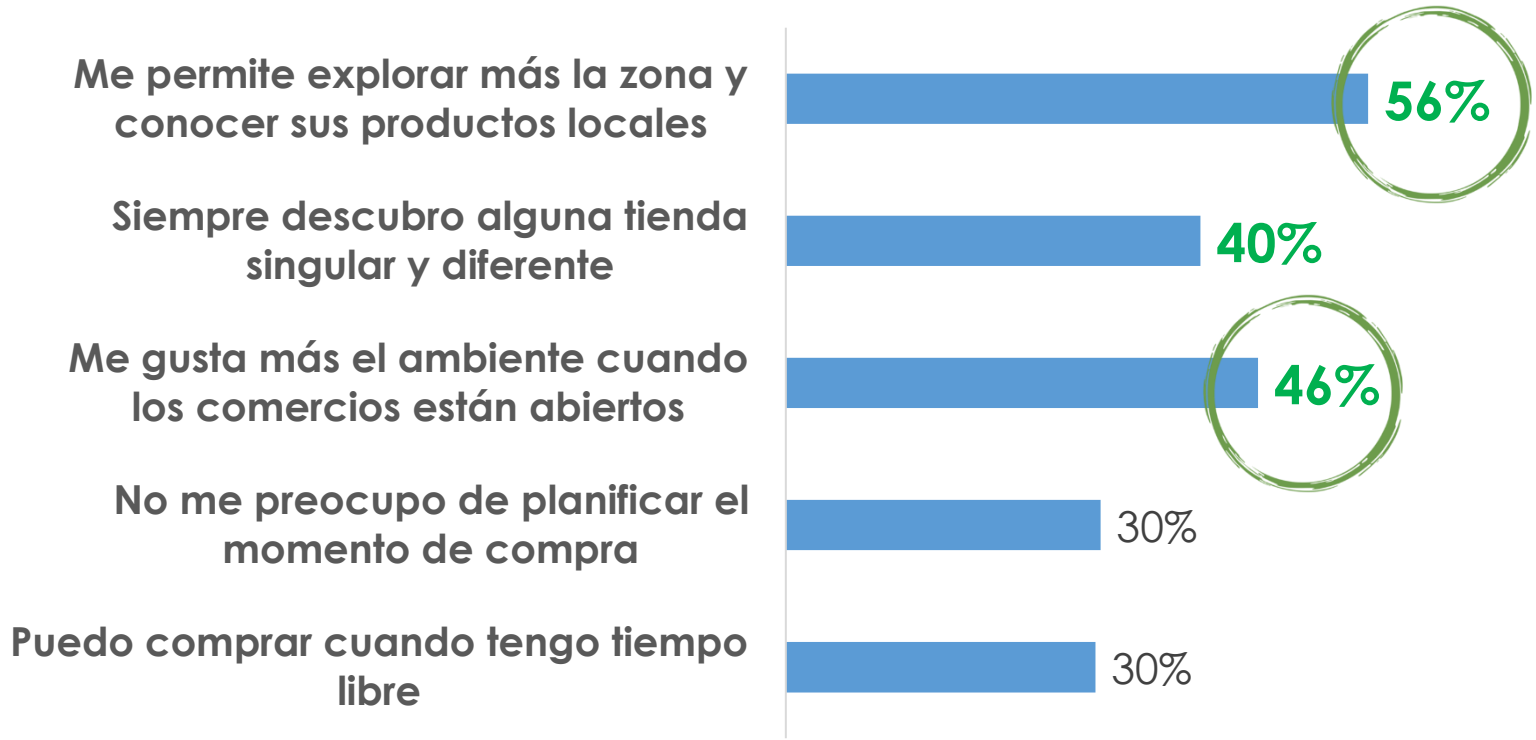
Para 1 de cada 2 clientes no residentes en Aragón, su experiencia es más positiva cuanto más amplio es el horario de apertura de los pequeños comercios de las localidades que visitan, dato que no suscribe un 41% de los comercios.

"La experiencia durante el viaje es más positiva cuanto mayor horario de apertura tienen los pequeños comercios de la localidad que se visita"



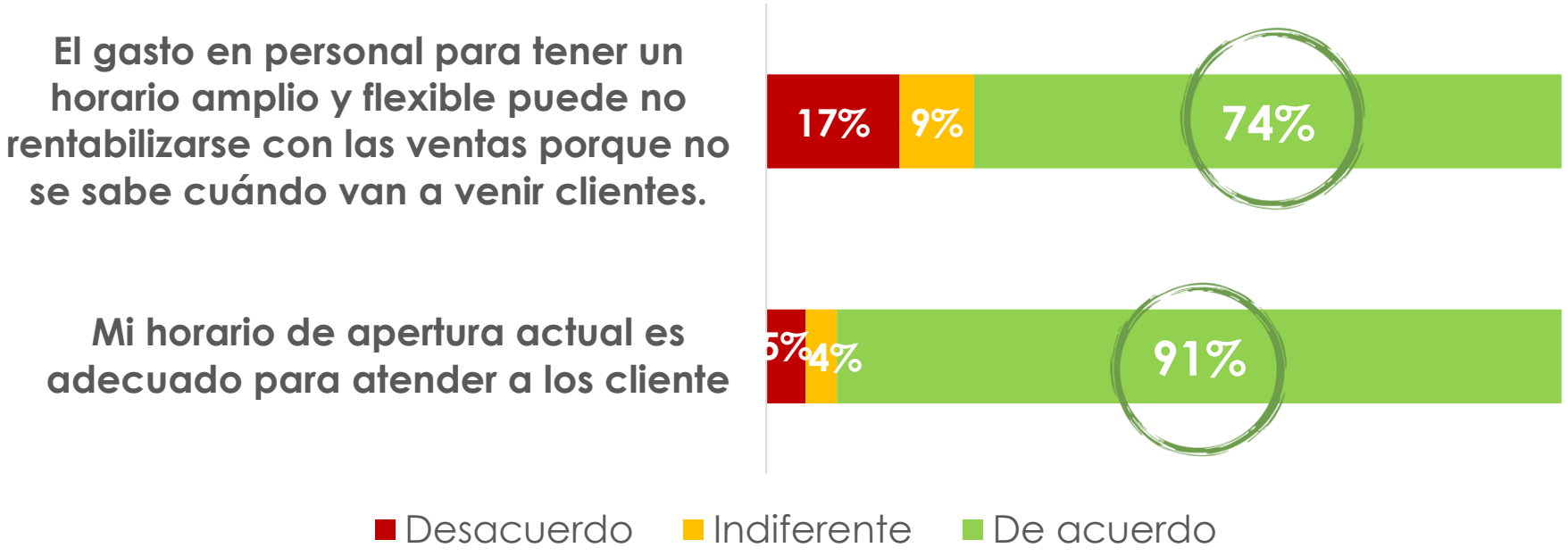
6. Actitud de comercios y clientes hacia el horario de apertura _

La experiencia es más positiva con mayor horario porque gusta más el ambiente con comercios abiertos y permite conocer productos locales.



6. Actitud de comercios y clientes hacia el horario de apertura _

9 de cada 10 comercios afirma tener un horario adecuado para sus clientes, siendo 3 de cada 4 quienes afirman que el gasto en personal para aumentar el horario puede no rentabilizarse.



7 | Conclusiones_

7. Conclusiones_

🧭 1. Perfil del Cliente No Residente

.- Mayoritariamente, los clientes no residentes visitan Aragón durante fines de semana, puentes y vacaciones.

.- El 83% no tiene segunda residencia y la mayoría prefiere cambiar de destino en sus viajes.

.- El cliente tipo proviene de comunidades limítrofes como Cataluña, Madrid, Navarra, País Vasco y Valencia.

7. Conclusiones_

🛍️ 2. Comportamiento de Compra

.- Un 67% de los clientes compra siempre o muy a menudo en comercios locales aragoneses.

.- 8 de cada 10 adquieren productos de alimentación para manutención durante su estancia.

.- Las categorías más compradas son:

- **Souvenirs (incluidos productos locales como alimentos o bebidas).**
- **Artesanía y ropa.**

.- Las ferias artesanales tienen buena aceptación: un 33% compra siempre que encuentra una y un 11% lo hace de manera planificada.

.- 1 de cada 4 afirma que la oferta comercial influye mucho en la elección del destino.

.- La importancia del comercio local en la experiencia de visita obtiene una media de 6,3 sobre 9.

7. Conclusiones_

🕒 3. Horarios Comerciales

.- El 53% de los comercios mantiene el mismo horario todo el año.

.- Un 44% cambia ligeramente según la temporada; solo un 8% lo modifica sustancialmente para incluir fines de semana completos.

.- Tras la pandemia, el 70% no ha cambiado su horario, aunque un 18% lo ha reducido, especialmente entre semana.

🧠 4. Percepciones Contrapuestas entre Comercios y Clientes

.- Un 56% de los clientes cree que un mayor número de comercios abiertos incrementa su gasto, mientras que un 44% de los comerciantes no lo considera así.

.- Un 50% de los clientes siente que su experiencia mejora con horarios más amplios, percepción que no es compartida por el 41% de los comercios.

.- La percepción de estos clientes se basa en:

- **Mayor disponibilidad para conocer productos locales.**
- **Mejora del ambiente general en la localidad.**

.- 9 de cada 10 comercios creen tener un horario adecuado, y 3 de cada 4 consideran que ampliar el horario no sería rentable por costes de personal.

5. Conociendo el horario de comercios locales_

El horario comercial es un factor estratégico clave para los pequeños comercios. Los horarios de apertura y cierre pueden incidir en las oportunidades de venta y en la experiencia del consumidor.

Algunos clientes prefieren realizar sus compras fuera del horario laboral convencional, especialmente en fines de semana, festivos o en horario vespertino.

Adaptar el horario podría contribuir a mejorar la competitividad frente a grandes superficies o tiendas online y a generar una imagen más positiva del destino.

_Profetas en nuestra tierra

www.acinteractiva.com