

QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

# PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME ANUAL  
( 2018 | 2020)



# Metodología

El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

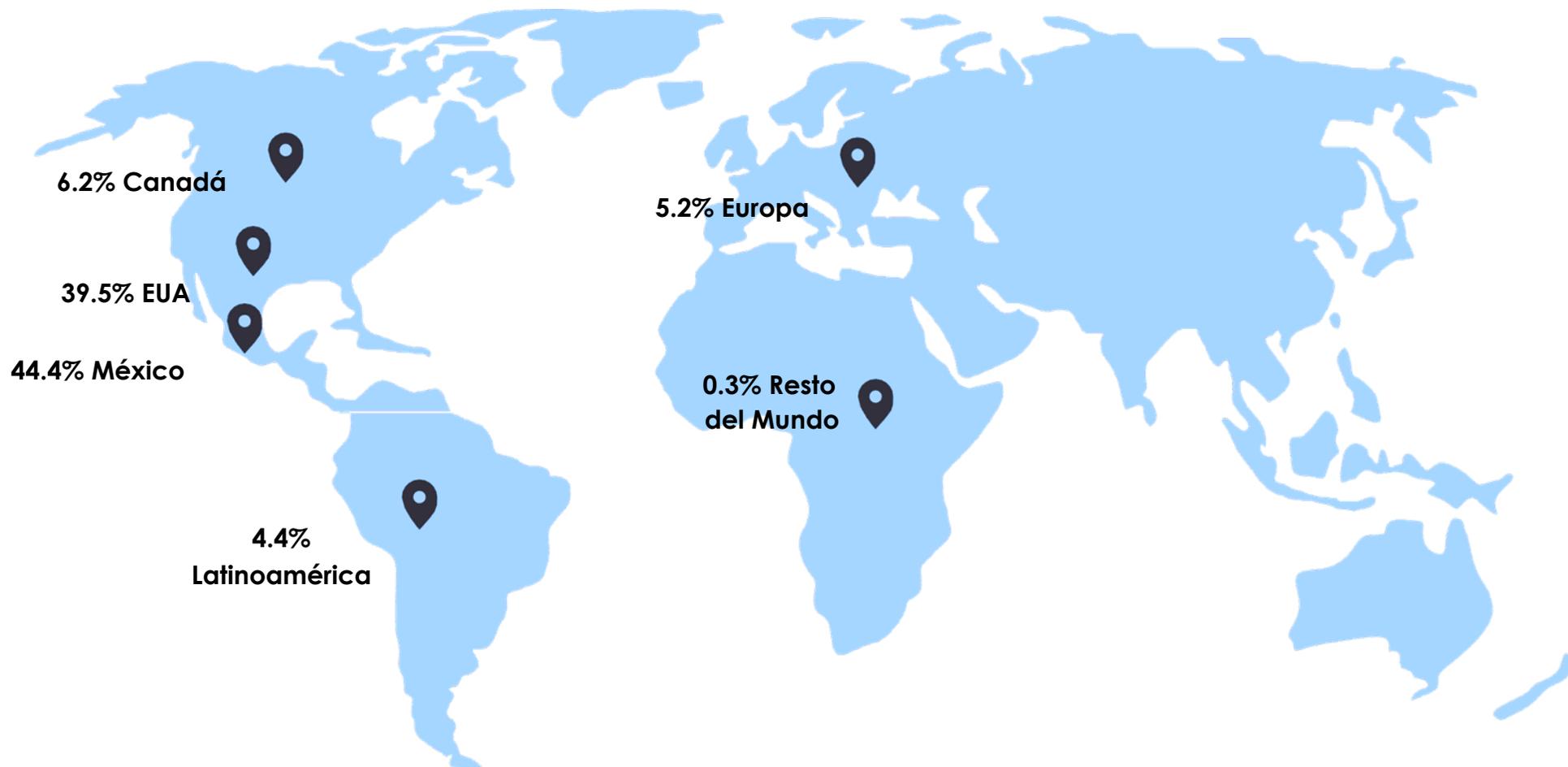
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio.

En el caso de **Chetumal, Bacalar y Mahahual**, el muestreo es realizado en el Aeropuerto Internacional de Chetumal, en hoteles de los tres destinos y en otros puntos de confluencia de turistas. Son obtenidas 90 encuestas en cada destino para al final de cada trimestre contar con 270 encuestas que permitan alcanzar un **nivel de confiabilidad del 94%** en los resultados de la investigación.

En **Cozumel** se obtienen las encuestas en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de la ínsula, mientras que en el caso de **Isla Mujeres** las encuestas se levantan en la terminal marítima de la isla entre los turistas que esperan su regreso a la terminal de Puerto Juárez.

# Procedencia

Región	2018	2019
Estados Unidos	35.6	36.1
México	36.5	34.1
Canadá	7.3	7.5
Europa	13.4	9.0
Latinoamérica	7.1	12.4
Otros	0.9	1.1



# Procedencia

**México 44.4%**

**EUA 39.5%**

**Canadá 6.2%**

## Top

## Estados de México

## Estados de EUA

## Provincias de Canadá

1	Ciudad de México	21.2
2	Nuevo León	13.6
3	Jalisco	11.8
4	Estado de México	8.1
5	Chihuahua	5.7
6	Querétaro	4.5
7	Guanajuato	4.2
8	Baja California	3.2
9	Coahuila	3.1
10	Puebla	3.0

Texas	15.7
Florida	8.9
California	8.6
New York	8.2
Illinois	6.5
Georgia	3.5
Michigan	3.2
Pennsykvania	3.1
New Jersey	3.1
Minnesota	3.0

Ontario	40.1
Quebec	24.0
Alberta	14.0
Columbia Británica	10.5
Manitoba	4.8
Saskatchewan	3.8
Nueva Escocia	1.8
Nuevo Brunswick	0.8
Territorios del Noroeste	0.1

# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

7.2 % de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

29.2% de los turistas

-De 40 a 49 años 17.3%

-De 50 a 59 años 11.9%



## Millenials (20 a 39 años)

49.2% de los turistas

-De 20 a 29 años 24.5%

-De 30 a 39 años 24.7%



## Generación Z (0 a 19 años)

14.4% de los turistas

-Hasta los 12 años 8.8%

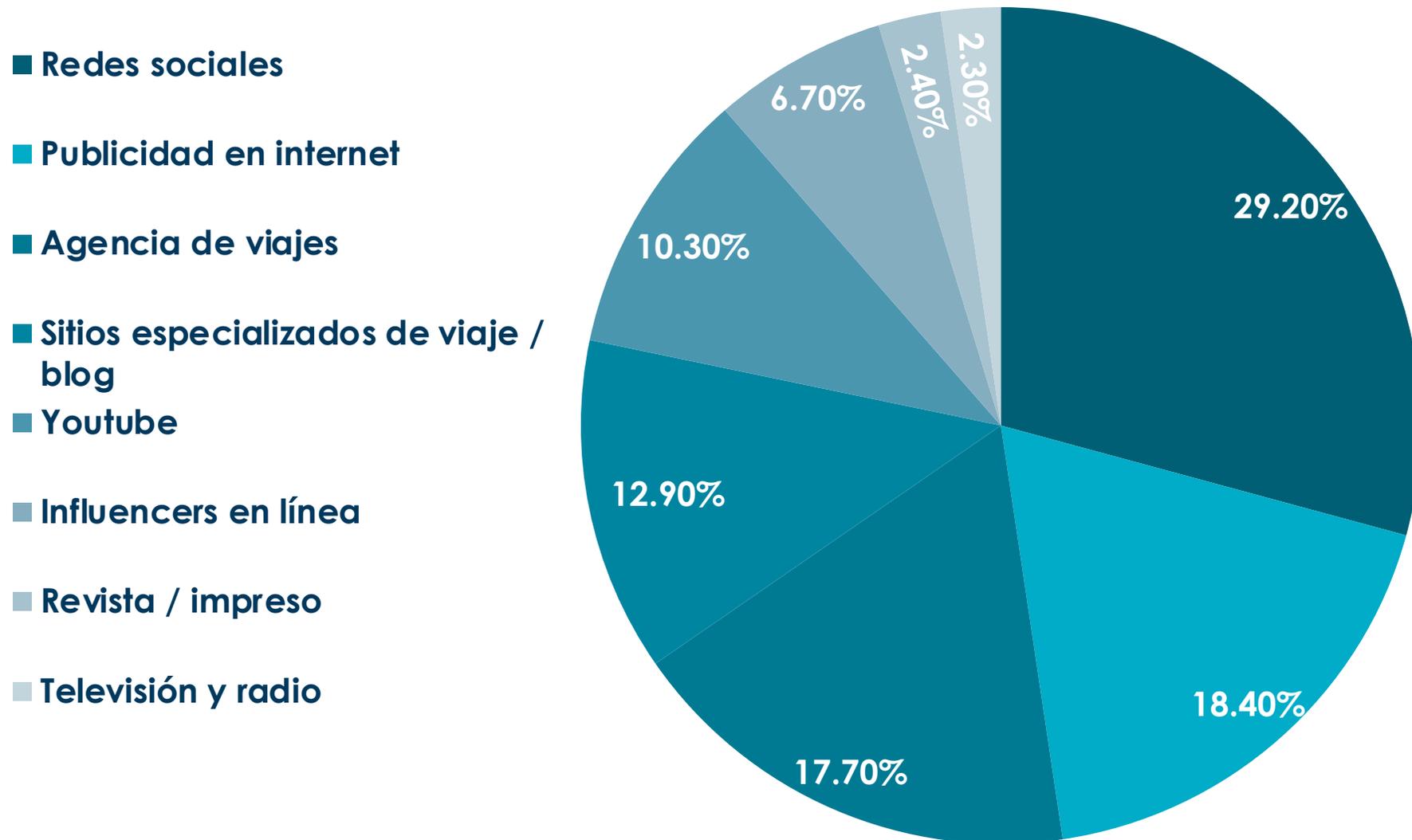
-De 13 a 19 años 5.6%

# Ingresos anuales en dólares

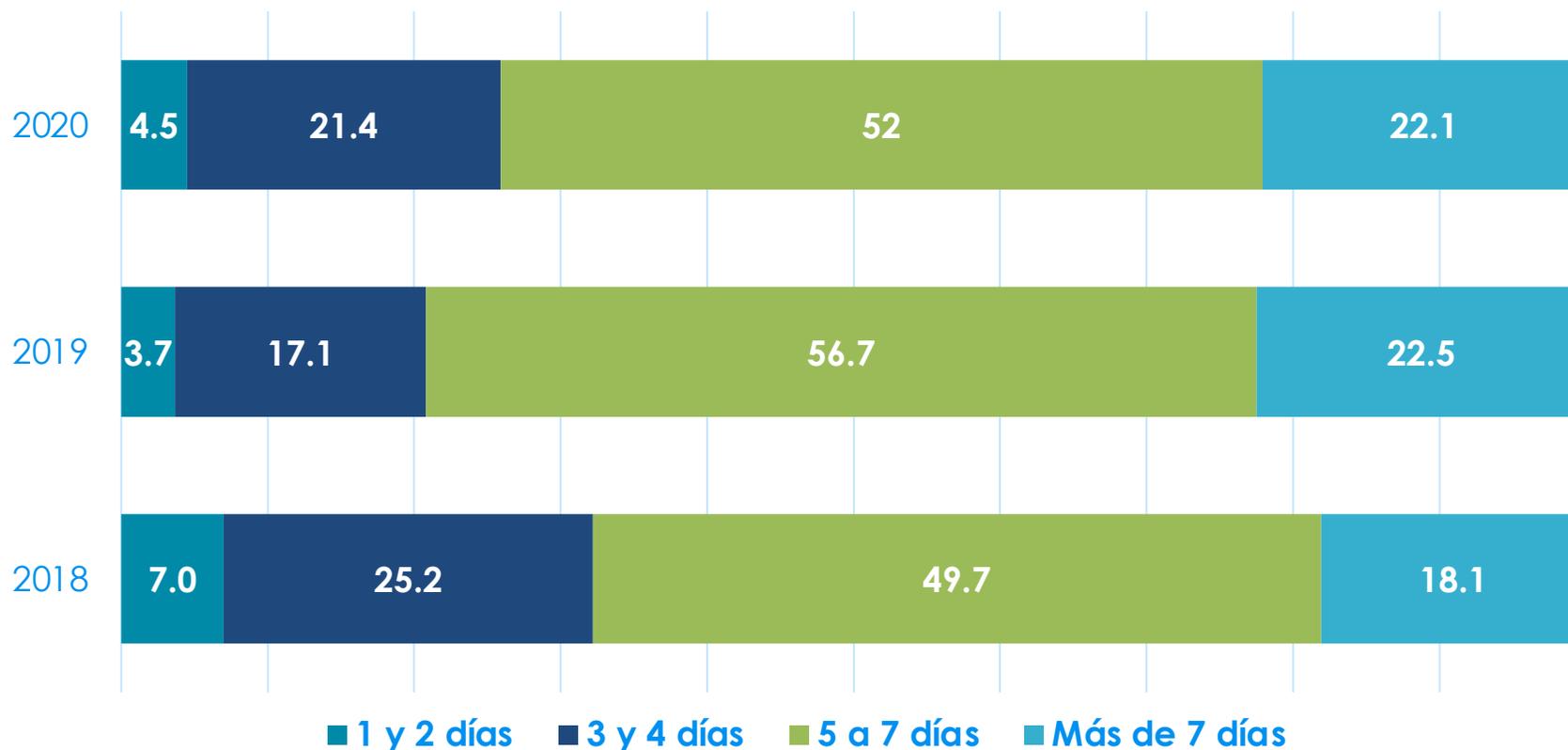
	2019	2019	2020
Más de \$150,000	10.5	11.9	14.0
De \$100,000 a \$150,000	9.6	10.5	12.4
De \$75,000 a \$99,999	8.7	10.0	10.8
De \$50,000 a \$74,999	12.0	13.2	12.2
De \$35,000 a \$49,999	11.2	10.9	9.5
De \$25,000 a \$34,999	9.7	10.7	8.9
De \$15,000 a \$24,999	10.5	14.8	13.3
Menos de \$15,000	9.7	17.9	18.9



# Medios que influyeron en su intención de visita



# Estancia y tamaño de grupo



**2020**

**Estancia media: 7.2 días**

**Tamaño de grupo: 2.9 personas**

**2019**

**Estancia media: 6.7 días**

**Tamaño de grupo: 2.9 personas**

**2018**

**Estancia media: 6.3 días**

**Tamaño de grupo: 2.8 personas**

# Personas con quien viaja

## Viaja en pareja

2020	2019
45.7%	43.8%

## Viaja en familia

2020	2019
33.5%	34.6%

2020

## Viaja con amigos

2020	2019
11.1%	10.5%

## Viaja solo

2020	2019
9.8%	7.9%

# Visita y tasa de retorno



**2020**

Tasa de retorno al destino: **51.0%**

**2019**

Tasa de retorno al destino: **45.6%**

**2018**

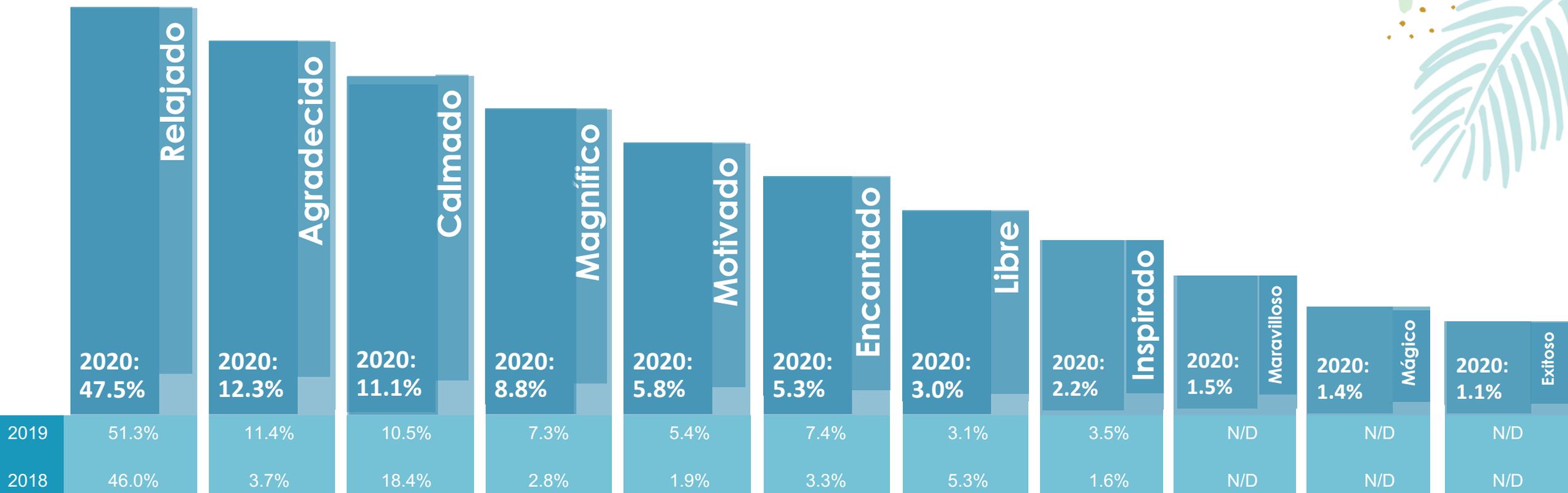
Tasa de retorno al destino: **43.2 %**

# Motivo de viaje

	2018	2019	2020
 Descansar	62.4%	67.1%	71.7%
 Actividades de aventura	5.4%	9.5%	6.5%
 Luna de miel	8.3%	6.7%	5.7%
 Visita amigos / familia	4.9%	2.7%	3.9%
 Asistir a boda	4.6%	3.4%	3.5%
 Negocios	2.8%	1.7%	2.0%
 Salud y Bienestar	0.6%	1.1%	1.8%
 Motivos culturales	1.9%	2.3%	1.4%

	2018	2019	2020
 Viaje de incentivos	1.1%	0.8%	0.7%
 Vida nocturna	0.7%	1.0%	0.6%
 Evento cultural, deportivo o social	2.0%	0.8%	0.6%
 Contraer matrimonio	0.5%	0.4%	0.5%
 Congreso	1.6%	0.8%	0.4%
 Convención	0.5%	0.5%	0.4%
 Gastronomía	0.3%	0.4%	0.2%
 Otros	2.7%	0.8%	N/D

# Sentimiento



# Canal de compra

**1** **Agencia de viaje online**  
2020: 28.3%  
2019: 28.2%  
2018: 25.0%

**2** **Agencia de viajes tradicional**  
2020: 24.4%  
2019: 24.9%  
2018: 24.8%

**3** **Web compañía aérea**  
2020: 19.4%  
2019: 14.5%  
2018: 16.5%

**4** **Buscador de viajes**  
2020: 9.7%  
2019: 14.5%  
2018: 12.6%

**5** **Sitio web del hotel**  
2020: 7.6%  
2019: 9.2%  
2018: 9.9%

**6** **Sitio de renta vacacional**  
2020: 3.4%  
2019: 5.1%  
2018: N/D

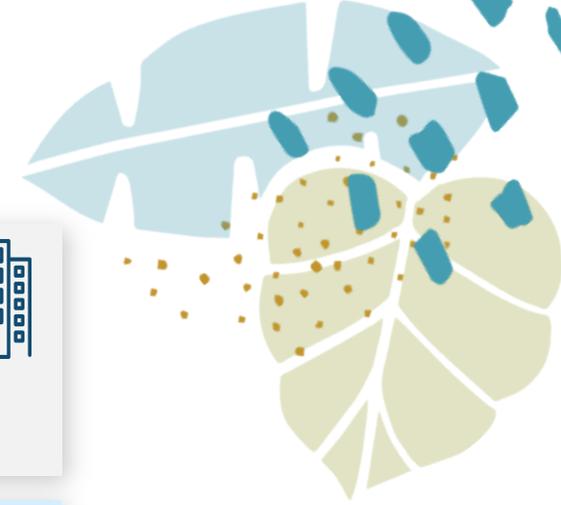
**7** **Tiempo compartido**  
2020: 3.7%  
2019: 4.8%  
2018: 5.6%

**8** **Oficina – teléfono compañía aérea**  
2020: 2.2%  
2019: 2.1%  
2018: 2.5%

**9** **Teléfono del hotel**  
2020: 1.4%  
2019: 1.3%  
2018: 2.2%



# Uso y tipo de paquete



# Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2018	2019	2020
Tamaño de grupo	2.8 personas	2.9 personas	2.9 personas
Gasto total	\$929	\$937	\$842
Tarifa aérea	\$273	\$283	\$226
Hospedaje	\$370	\$377	\$371
Gasto en el destino	\$286	\$277	\$245

# Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	2018	2019	2020
HOTEL	81.3	77.0	76.1
RENTA VACACIONAL	3.7	7.1	9.8
CLUB VACACIONAL	5.6	5.6	4.6
CASA DE FAMILIARES O AMIGOS	3.7	3.4	4.5
CASA O CONDOMINIO PARTICULAR	1.7	2.0	2.9
HOSTAL	0.8	2.2	2.1

# Tours realizados



## Zonas Arqueológicas

**2020: 30.6%**  
2019: 40.6%  
2018: 34.5%



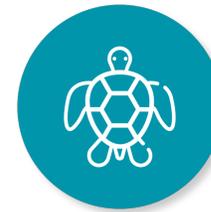
## Cenotes y cavernas

**2020: 15.1%**  
2019: 15.1%  
2018: 12.3%



## Actividades acuáticas

**2020: 21.6%**  
2019: 15.5%  
2018: 13.4%



## Parques recreativos

**2020: 26.3%**  
2019: 33.7%  
2018: 25.7%



## Ciudades cercanas

**2020: 25.3%**  
2019: 28.4%  
2018: 20.3%



## Naturaleza

**2020: 7.1%**  
2019: 8.1%  
2018: 7.7%



## Entretenimiento

**2020: 4.8%**  
2019: 5.7%  
2018: 5.8%



## Deportes

**2020: 0.8%**  
2019: 0.8%  
2018: 0.7%

# Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	2018	2019	2020
PLAYA DEL CARMEN	7.6	10.5	17.3
BACALAR	10.2	7.4	15.2
TULUM	18.2	11.4	14.3
cancun	10.1	5.4	10.6
HOLBOX	5.7	5.8	7.4
ISLA MUJERES	8.4	6.7	6.1
ISLA COZUMEL	4.0	4.9	6.1
MAHAHUAL	4.1	2.1	6.1
Mérida	11.9	6.2	5.8
Valladolid	5.7	4.9	4.7
CHETUMAL	3.4	1.2	2.3
PUERTO MORELOS	1.2	1.0	1.0

**2020**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



**2019**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA