

QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

# PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME ANUAL  
(ENE – DIC 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.

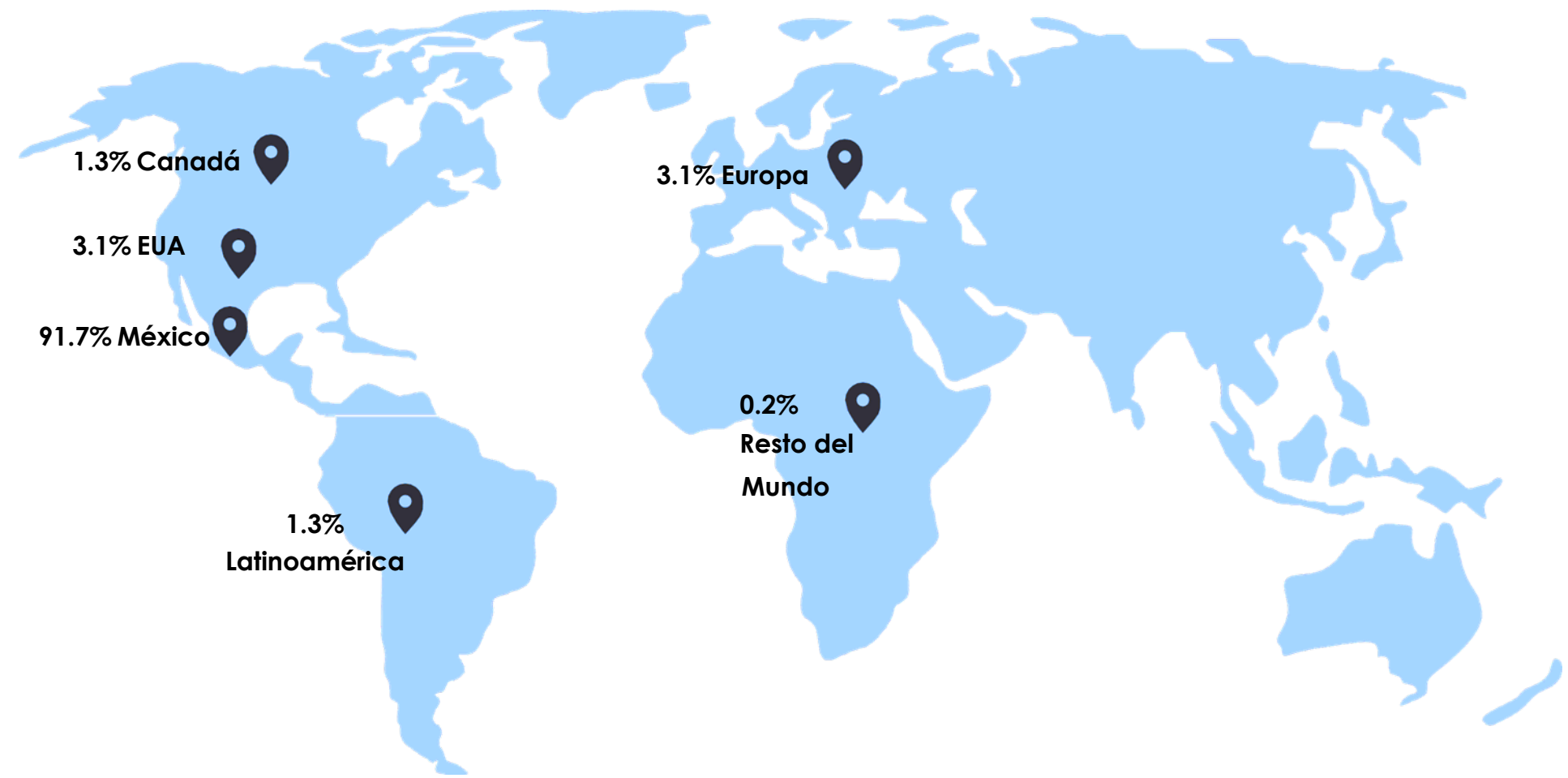
En **Cozumel** se obtienen las encuestas en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de la ínsula, mientras que en el caso de **Isla Mujeres** las encuestas se levantan en la terminal marítima de la isla entre los turistas que esperan su regreso a la terminal de Puerto Juárez.





# Procedencia

Región	2019	2020
Estados Unidos	3.6	3.1
México	78.4	91.7
Canadá	1.3	0.5
Europa	9.6	3.1
Latinoamérica	5.1	1.3
Otros	2.0	0.2



# Procedencia

México 91.7%

EUA 3.1%

Canadá 0.5%

## Top

## Estados de México

## Estados de EUA

## Provincias de Canadá

1	Ciudad de México	37.0
2	Jalisco	14.6
3	Estado de México	10.2
4	Quintana Roo	8.2
5	Yucatán	3.6
6	Querétaro	3.1
7	Puebla	2.5
8	Michoacán	2.3
9	Guanajuato	2.1
10	Baja California	2.0

California	46.7
Texas	10.0
New York	6.7
Washington	6.7
Florida	6.7
Minnesota	6.7
Utah	3.3
Maryland	3.3
Arizona	3.3
Tennessee	3.3

Quebec	40.0
Alberta	20.0
Manitoba	20.0
Ontario	20.0



# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

6.3% de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

24.4% de los turistas  
-De 40 a 49 años 15.1%  
-De 50 a 59 años 9.3%



## Millenials (20 a 39 años)

55.2% de los turistas  
-De 20 a 29 años 25.9%  
-De 30 a 39 años 29.3%

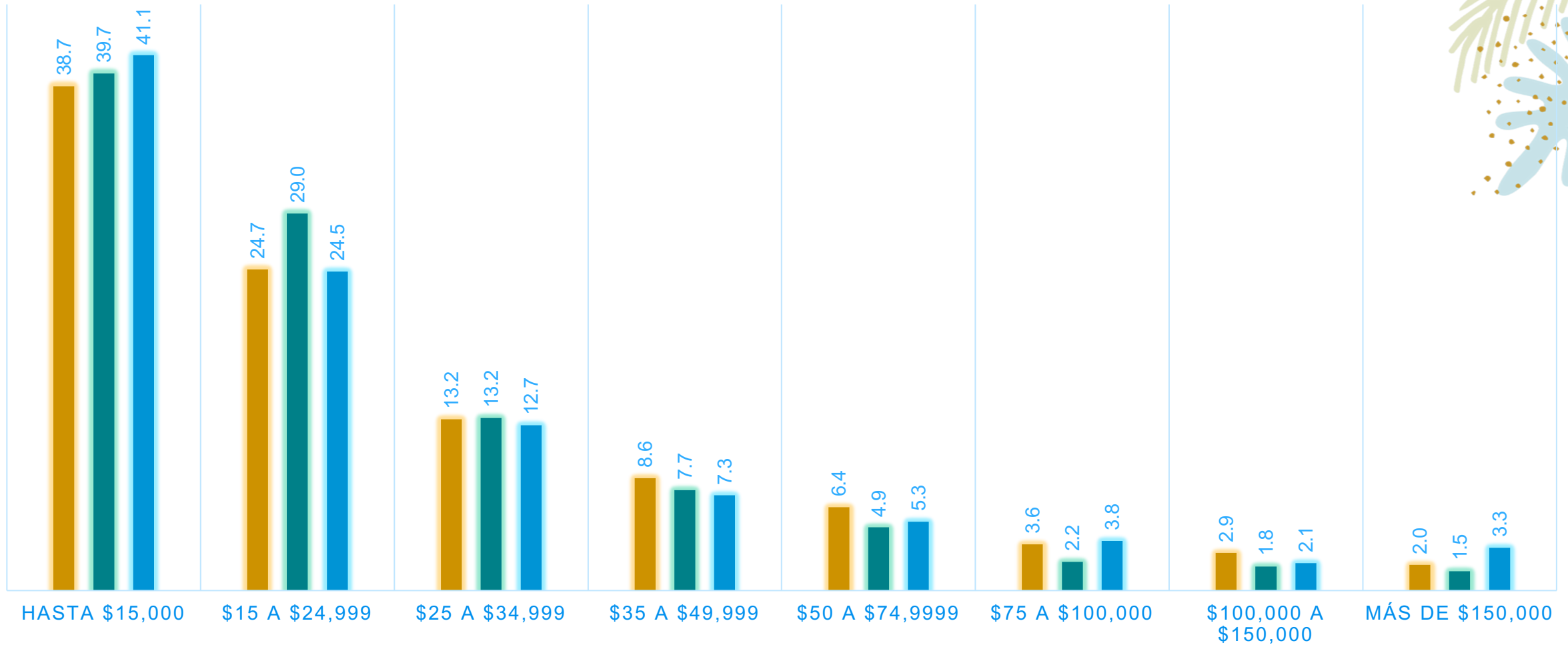


## Generación Z (0 a 19 años)

14.1% de los turistas  
-Hasta los 12 años 8.0%  
-De 13 a 19 años 6.1%

# Ingresos anuales en dólares

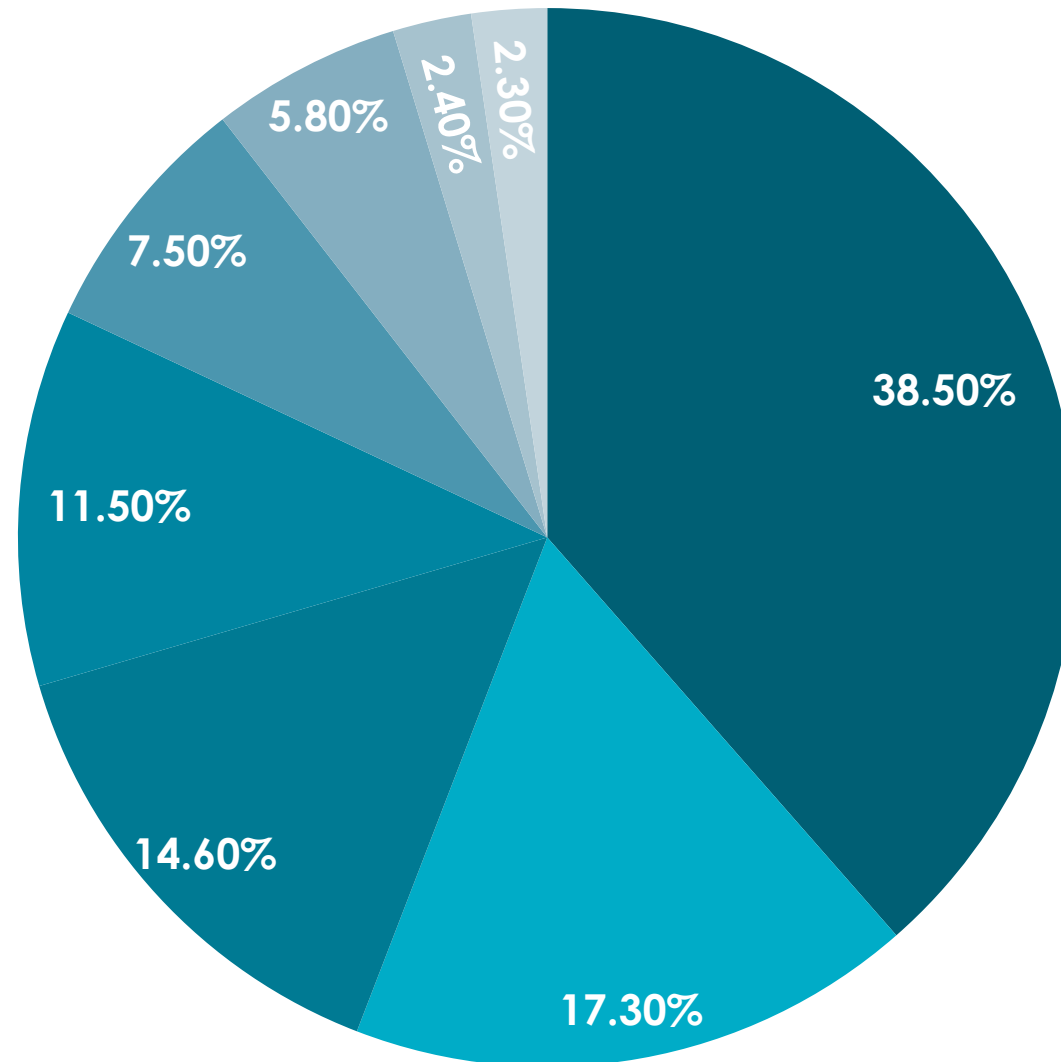
■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



# Medios que influyeron en su intención de visita

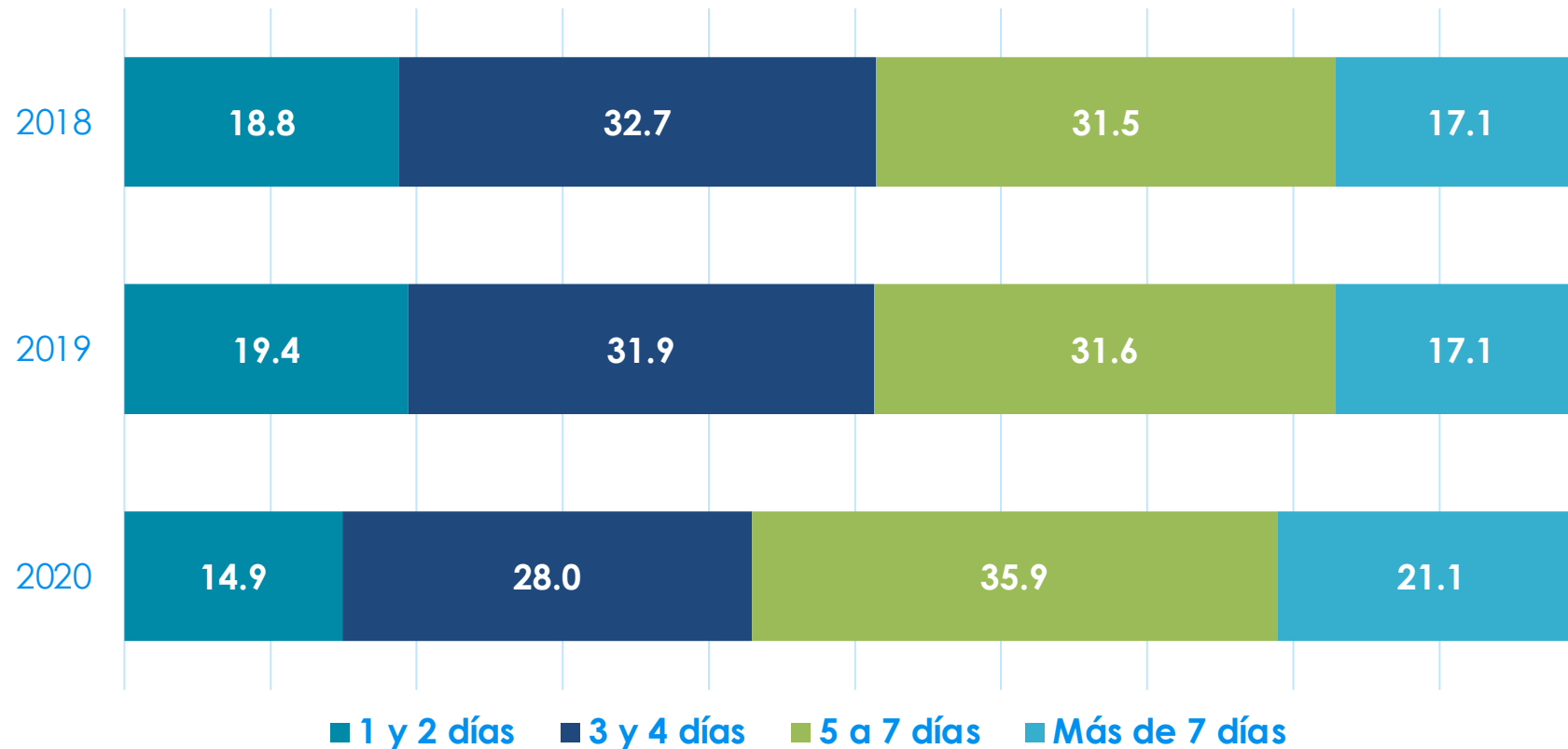


- Redes sociales
- Publicidad en internet
- Youtube
- Sitios especializados de viaje / blog
- Agencia de viajes
- Influencers en línea
- Televisión y radio
- Revista / impreso





# Estancia y tamaño de grupo



**2020**

**Estancia media: 7.8 días**

**Tamaño de grupo: 3.6 personas**

**2019**

**Estancia media: 6.3 días**

**Tamaño de grupo: 2.7 personas**



## Viaja en pareja

2020	2019
32.9%	30.7%



## Personas con quien viaja

### Viaja en familia

2020	2019
32.3%	31.4%



2020

### Viaja solo

2020	2019
22.1%	23.1%

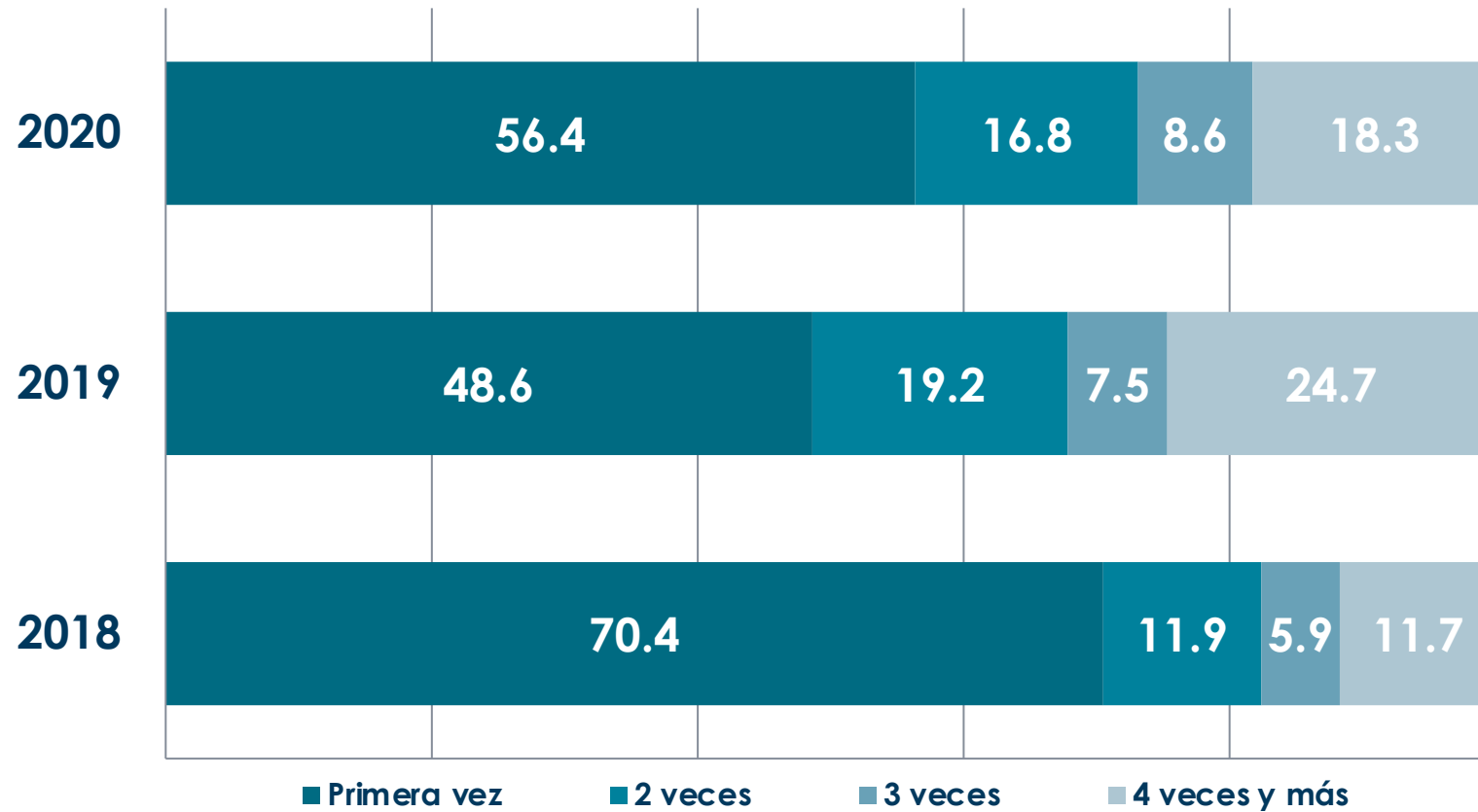


### Viaja con amigos

2020	2019
12.7%	14.8%



# Visita y tasa de retorno



2019








Tasa de retorno al destino: **51.4 %**





2020

Tasa de retorno al destino: **43.6%**



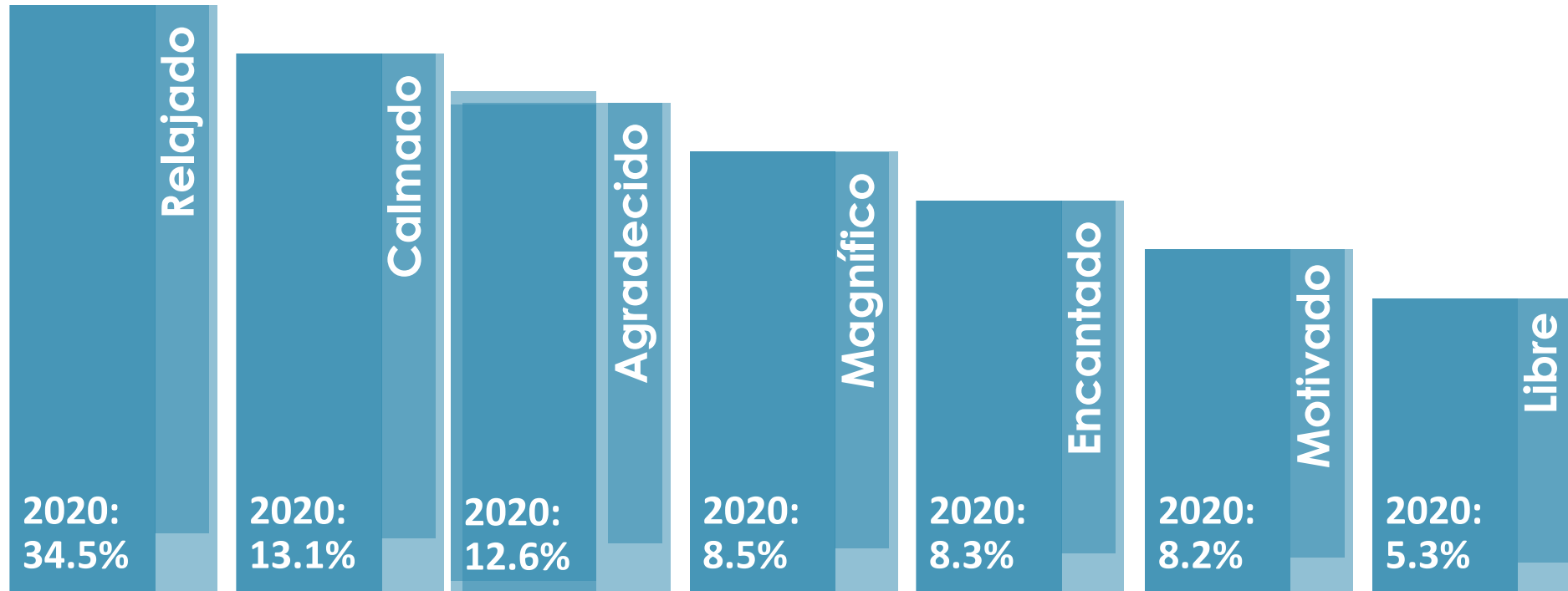
# Motivo de viaje

	2018	2019	2020
 Descansar	62.9%	54.7%	56.7%
 Visita amigos/familia	8.0%	9.7%	11.9%
 Negocios	7.8%	11.2%	11.2%
 Actividades de aventura	4.5%	5.3%	6.3%
 Motivos culturales	3.8%	4.5%	3.3%
 Salud y Bienestar	N/D	1.9%	3.0%
 Luna de miel	3.1%	2.9%	3.0%

	2018	2019	2020
 Asistir a una boda	3.2%	2.3%	2.2%
 Congreso	0.7%	1.6%	1.6%
 Viaje de incentivos	0.7%	0.6%	1.0%
 Otros	3.0%	2.3%	0.8%
 Gastronomía	0.3%	0.1%	0.5%
 Contraer matrimonio	0.2%	0.3%	0.3%
 Evento cultural, deportivo o social	1.2%	2.1%	0.3%
 Vida nocturna	0.1%	0.0%	0.2%



# Sentimiento



# Canal de compra



# Uso y tipo de paquete



# Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020
Tamaño de grupo	2.7 personas	3.6 personas
Gasto total	\$436	\$322
Tarifa aérea	\$158	\$93
Hospedaje	\$127	\$103
Gasto en el destino	\$151	\$126





# Tipo de hospedaje utilizado



HOSPEDAJE	2018	2019	2020
Hotel	74.4	59.6	58.7
Casa de familiares o amigos	9.4	14.3	14.6
Renta vacacional	11.8	13.0	15.8
Hostal	2.0	9.8	6.6
Casa o condominio particular	1.5	3.0	4.0
Club vacacional	0.8	0.3	0.4



# Tours realizados



Zonas  
Arqueológicas

2019: 12.5%  
2020: 6.9%



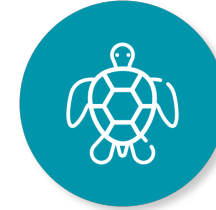
Cenotes y  
cavernas

2019: 9.3%  
2020: 7.7%



Actividades  
acuáticas

2019: 3.2%  
2020: 4.6%



Parques  
recreativos

2019: 3.5%  
2020: 4.6%



Ciudades  
cercanas

2019: 4.3%  
2020: 40.8%



Naturaleza

2019: 0.9%  
2020: 10.3%



Entretenimiento

2019: 0.4%  
2020: 1.0%



Deportes

2019: 0.0%  
2020: 0.0%



# Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

**2018**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos

17.8

2.7  
noches

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

25.5

2.9  
noches

Destinos	2019	2020
BACALAR	21.5	34.3
MAHAHUAL	6.9	19.1
TULUM	16.6	11.4
PLAYA DEL CARMEN	8.7	10.6
CHETUMAL	9.5	7.2
cancun	9.0	6.4
HOLBOX	5.4	2.8
Mérida	8.2	2.6
Valladolid	5.4	1.6
ISLA Cozumel	4.1	1.4
ÍSLA MUJERES	1.3	0.8
Campeche		0.6

QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA