

QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA



# PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME Q3  
(JUL | SEP 2020)



# Metodología

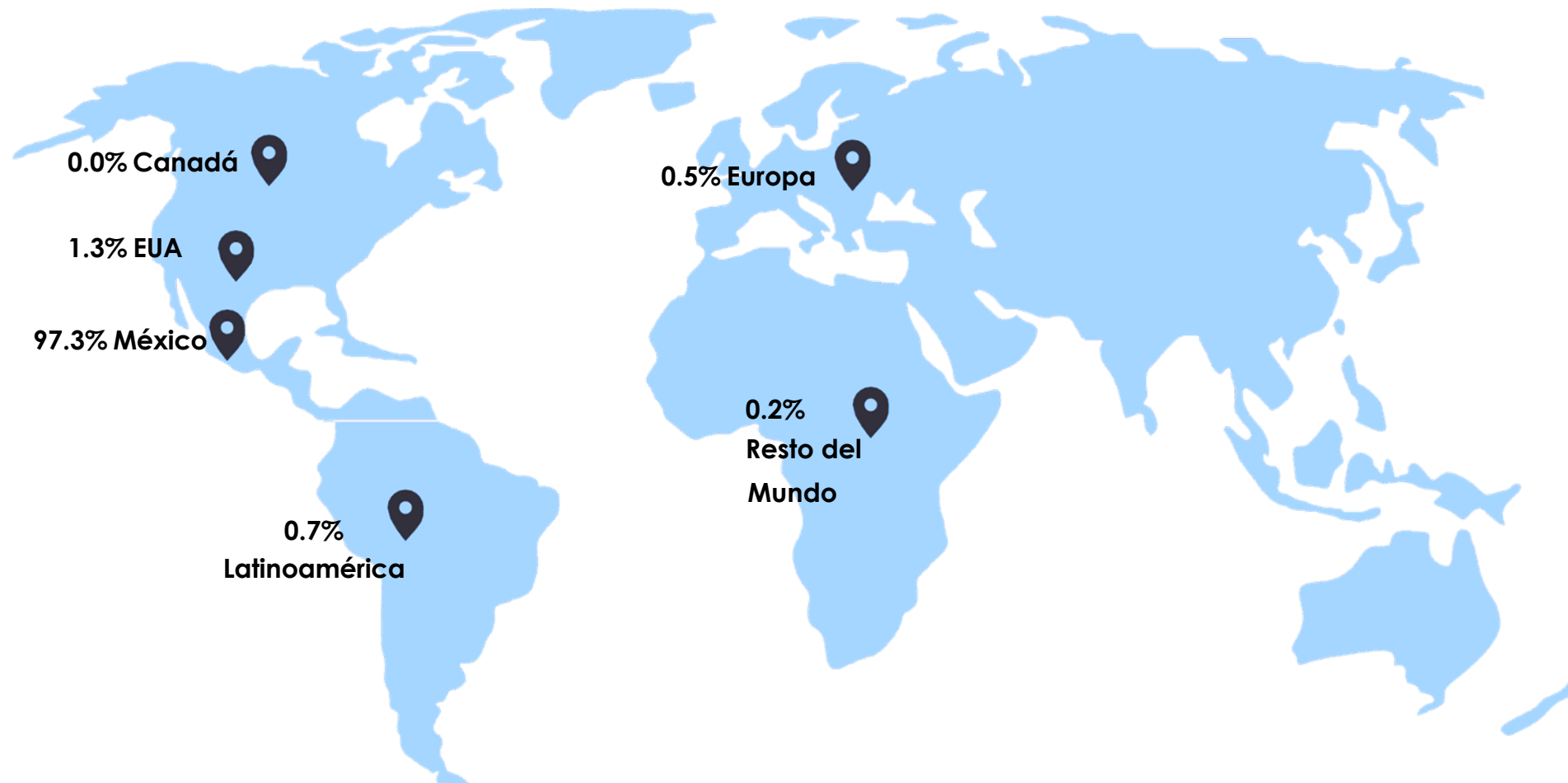
El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

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





# Procedencia



México 97.3%

EUA 1.3%

Top

Estados de México

Estados de EUA

1	Ciudad de México	39.5	California	40.0
2	Quintana Roo	13.3	Texas	40.0
3	Jalisco	12.2	New York	20.0
4	Estado de México	8.8		
5	Nuevo León	3.0		
6	Querétaro	3.0		
7	Baja California	2.6		
8	Puebla	2.6		
9	Campeche	1.5		
10	Michoacán	1.3		



# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

2.4% de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

27.4% de los turistas  
-De 40 a 49 años 16.1%  
-De 50 a 59 años 6.5%



## Millenials (20 a 39 años)

48.1% de los turistas  
-De 20 a 29 años 26.6%  
-De 30 a 39 años 31.0%



## Generación Z (0 a 19 años)

17.3% de los turistas  
-Hasta los 12 años 8.8%  
-De 13 a 19 años 8.5%



# Ingresos anuales en dólares



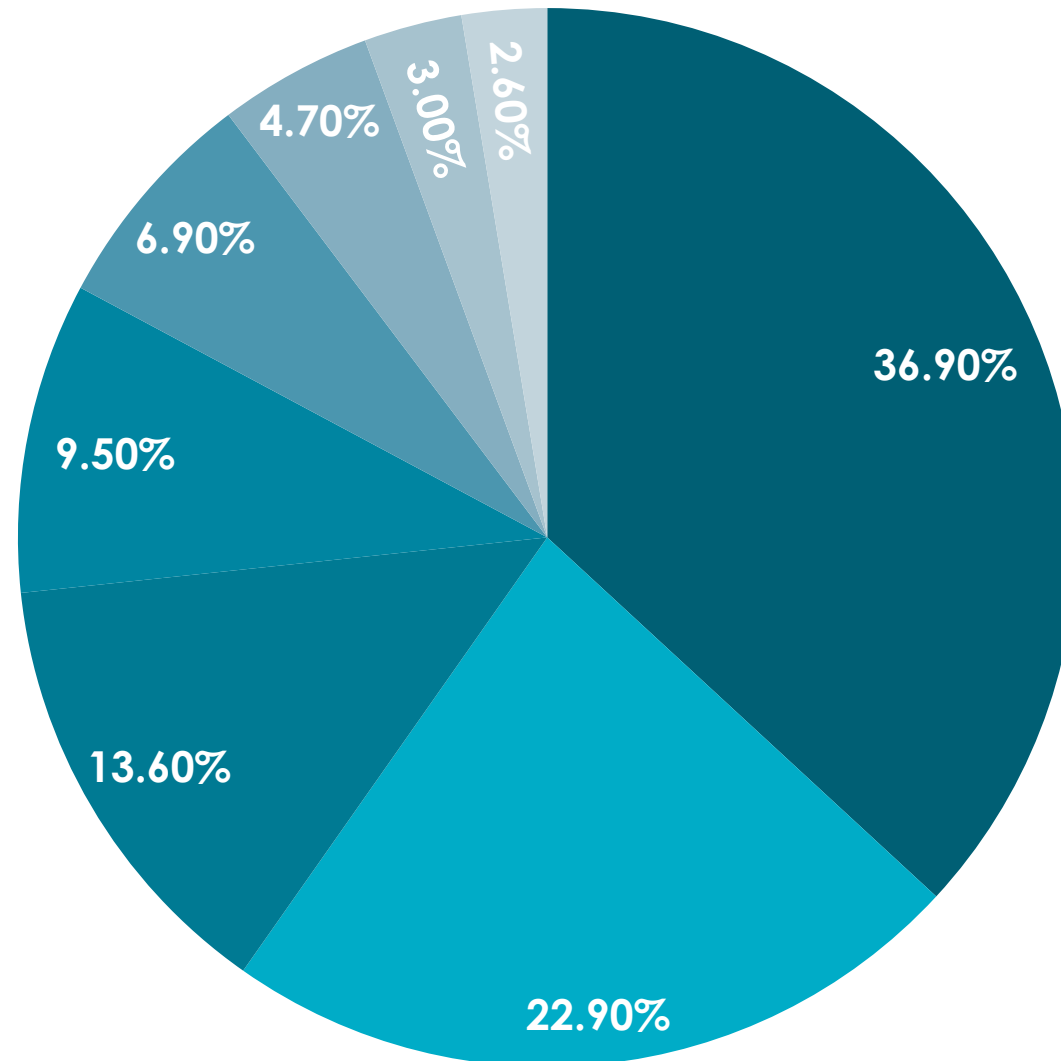
	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020
Más de \$150,000	1.1	1.1	1.6	2.9	3.5
De \$100,000 a \$150,000	2.5	1.1	1.9	2.5	2.3
De \$75,000 a \$99,999	0.7	3.2	2.7	3.3	2.9
De \$50,000 a \$74,999	5.5	2.9	3.9	4.1	4.9
De \$35,000 a \$49,999	8.0	5.4	9.3	7.0	7.2
De \$25,000 a \$34,999	14.2	14.3	10.5	9.9	13.9
De \$15,000 a \$24,999	29.5	34.8	26.4	22.7	27.8
Menos de \$15,000	38.5	37.3	43.8	47.5	37.4



# Medios que influyeron en su intención de visita

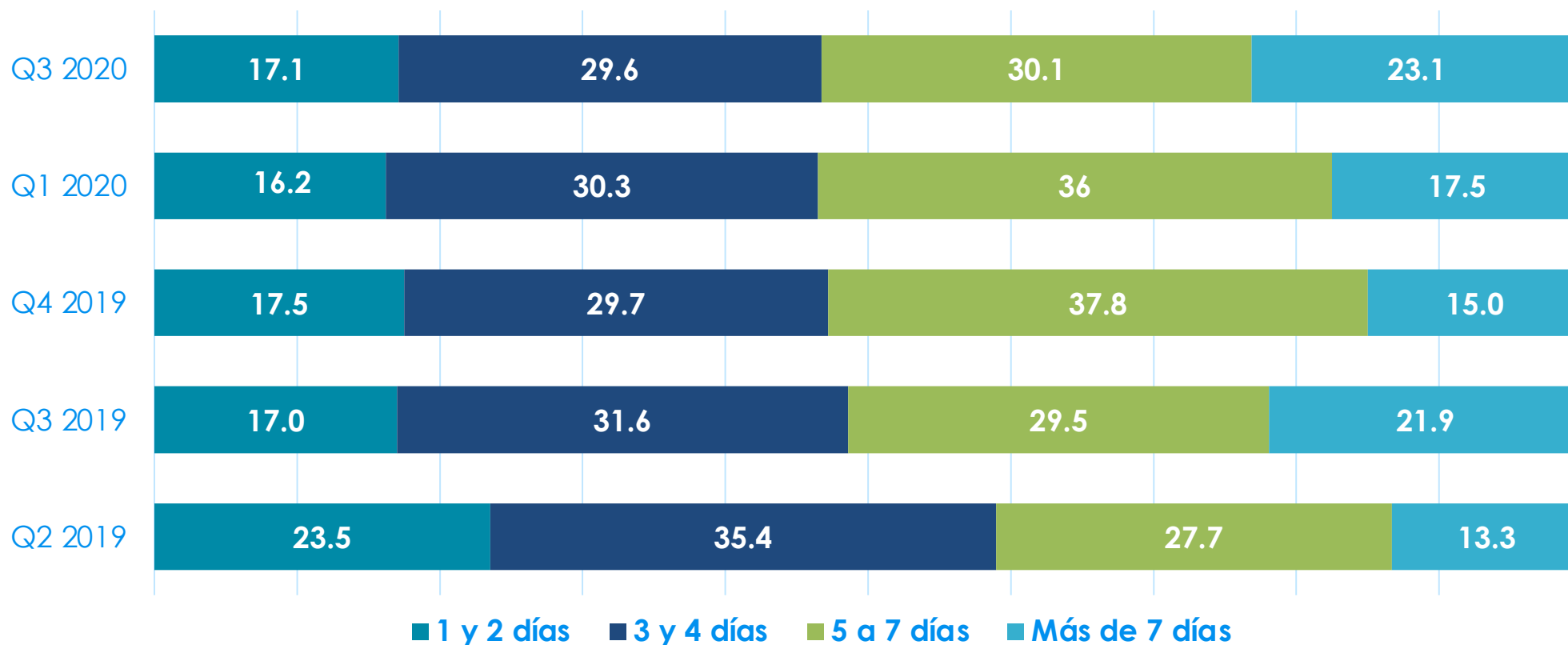


- Redes sociales
- Publicidad en internet
- Youtube
- Sitios especializados de viaje / blog
- Agencia de viajes
- Influencers en línea
- Televisión y radio
- Revista / impreso





# Estancia y tamaño de grupo



## Q3 2020

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

## Q3 2019

Estancia media: 7.0 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas



## Viaja en pareja

Q3 2020      Q3 2019  
**31.0%**      **31.1%**



# Personas con quien viaja

## Viaja en familia

Q3 2020      Q3 2019  
**31.9%**      **33.6%**



Q3  
2020

## Viaja solo

Q3 2020      Q3 2019  
**25.8%**      **22.5%**



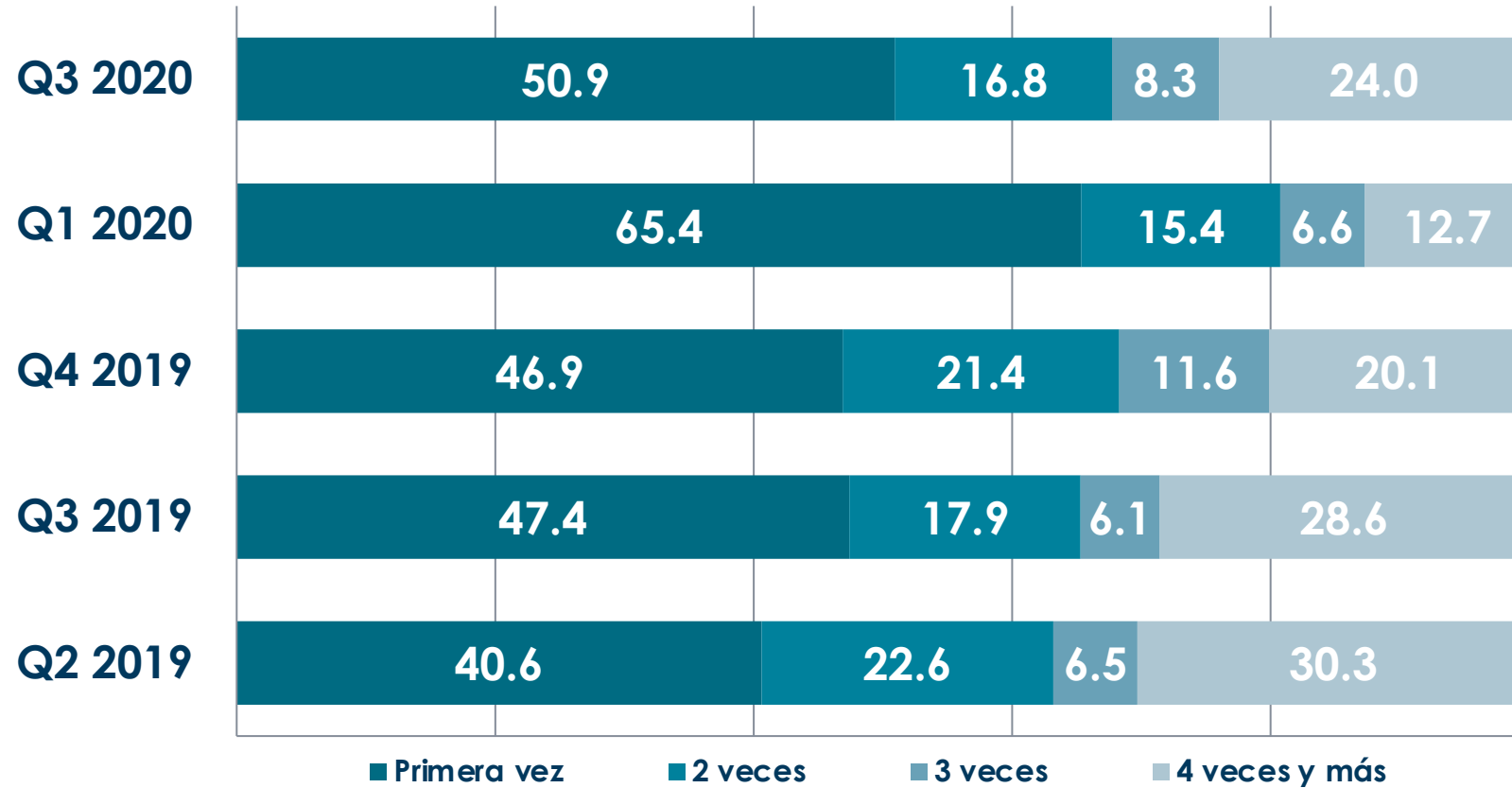
## Viaja con amigos

Q3 2020      Q3 2019  
**11.4%**      **12.8%**





# Visita y tasa de retorno










**Q3 2020**





Tasa de retorno al destino: **49.1 %**

**Q3 2019**

Tasa de retorno al destino: **52.6%**

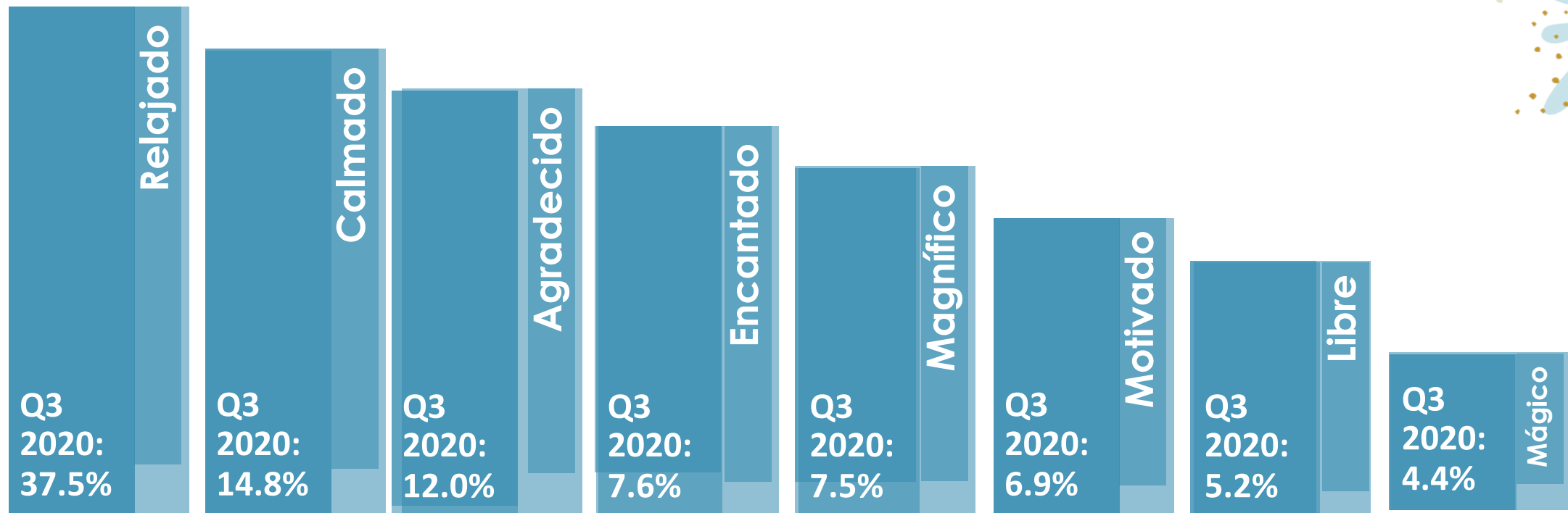
# Motivo de viaje

	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020
 Descansar	56.5%	57.6%	44.8%	66.2%	53.2%
 Visita amigos/familia	4.0%	11.7%	18.2%	9.2%	16.2%
 Negocios	10.8%	9.5%	12.1%	5.9%	12.7%
 Actividades de aventura	7.2%	4.9%	0.3%	N/D	5.9%
 Salud y bienestar	N/D	N/D	N/D	N/D	5%
 Luna de miel	2.5%	3.2%	4.5%	3.3%	2.6%
 Boda	2.5%	0.7%	4.5%	1.0%	1.9%

	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020
 Viaje de incentivos	0.4%	1.1%	0.3%	1.0%	1.3%
 Motivos culturales	2.5%	6.4%	6.1%	8.2%	0.7%
• • • Otros	2.2%	2.8%	3.2%	3.3%	0.6%
 Congreso / Convención	5.4%	0.4%	2.2%	1.0%	0.2%
 Evento especial	1.8%	0.7%	4.8%	.0%	N/D



# Sentimiento





# Canal de compra



- 1** Agencia de viaje online  
Q3 2020: 16.0%  
Q3 2019: 19.1%
- 2** Agencia de viajes tradicional  
Q3 2020: 13.2%  
Q3 2019: 16.4%
- 3** Web compañía aérea  
Q3 2020: 40.5%  
Q3 2019: 30.5%
- 4** Buscador de viajes  
Q3 2020: 8.1%  
Q3 2019: 15.2%
- 5** Sitio web del hotel  
Q3 2020: 8.1%  
Q3 2019: 5.5%

- 6** Sitio de renta vacacional  
Q3 2020: 3.6%  
Q3 2019: N/D
- 7** Tiempo compartido  
Q3 2020: 2.0%  
Q3 2019: 1.6%
- 8** Oficina – teléfono compañía aérea  
Q3 2020: 5.3%  
Q3 2019: 5.5%
- 9** Teléfono del hotel  
Q3 2020: 3.2%  
Q3 2019: 2.0%



# Uso y tipo de paquete



**No usó  
paquete**

**Q3 2020: 83.3%**

**Q3 2019: 85.1%**



**Todo  
incluido**

**Q3 2020: 3.5%**

**Q3 2019: 2.1%**



**Avión y  
hotel**

**Q3 2020: 10.9%**

**Q3 2019: 9.2%**



**Avión,  
hotel y un  
alimento**

**Q3 2020: 3.2%**

**Q3 2019: 3.5%**



# Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	Q3 2019	Q3 2020
Tamaño de grupo	2.6 personas	2.9 personas
Gasto total	\$402	\$398
Tarifa aérea	\$153	\$110
Hospedaje	\$114	\$154
Gasto en el destino	\$135	\$134





# Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020
Hotel	74.0	58.0	66.6	62.2	55.2
Casa de familiares/amigos	13.7	17.4	16.6	7.7	18.4
Renta vacacional	9.1	20.8	13.4	18.6	14.6
Casa o condominio particular	3.2	2.8	3.1	1.3	7.2
Hostal	N/D	N/D	N/D	9.3	4.3
Tiempo compartido	N/D	1.0	0.3	1.0	0.2



# Tours realizados



Zonas  
Arqueológicas

Q3 2020: 5.4%  
Q3 2019: 64.6%



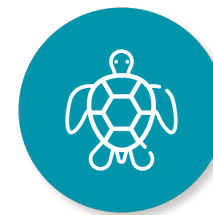
Cenotes y  
cavernas

Q3 2020: 4.3%  
Q3 2019: 30.5%



Actividades  
acuáticas

Q3 2020: 31.9%  
Q3 2019: 14.6%



Parques  
recreativos

Q3 2020: 5.2%  
Q3 2019: 9.8%



Ciudades  
cercanas

Q3 2020: 24.7%  
Q3 2019: 22.0%



Naturaleza

Q3 2020: 0.4%  
Q3 2019: N/D



Entretenimiento

Q3 2020: 0.4%  
Q3 2019: N/D



Deportes

Q3 2020: N/D  
Q3 2019: 0N/D



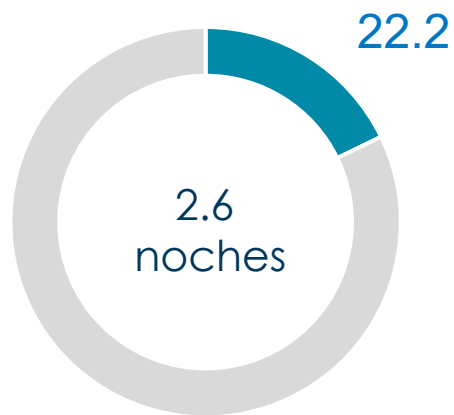
# Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020
BACALAR	32.8	25.4	39.2
TULUM	9.8	14.4	12.7
PLAYA DEL CARMEN	3.3	12.7	9.5
MAHAHUAL	9.8	10.2	20.9
cancun	3.3	9.3	3.8
CHETUMAL	13.1	7.6	6.3
Valladolid	3.3	5.1	0.6
Mérida	3.3	5.1	3.2
HOLBOX	6.6	4.2	1.3
ISLA COZUMEL	3.3	3.4	N/D
Belice	6.6	0.8	N/D
PUERTO MORELOS	3.3	0.8	1.3
Chiapas	N/D	N/D	0.6

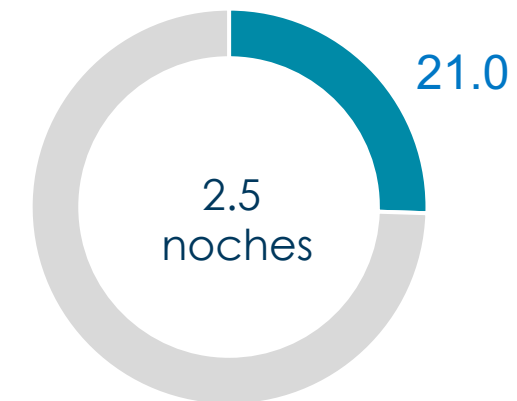
Q3 2020

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



Q1 2020

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos





QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA