

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA



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.

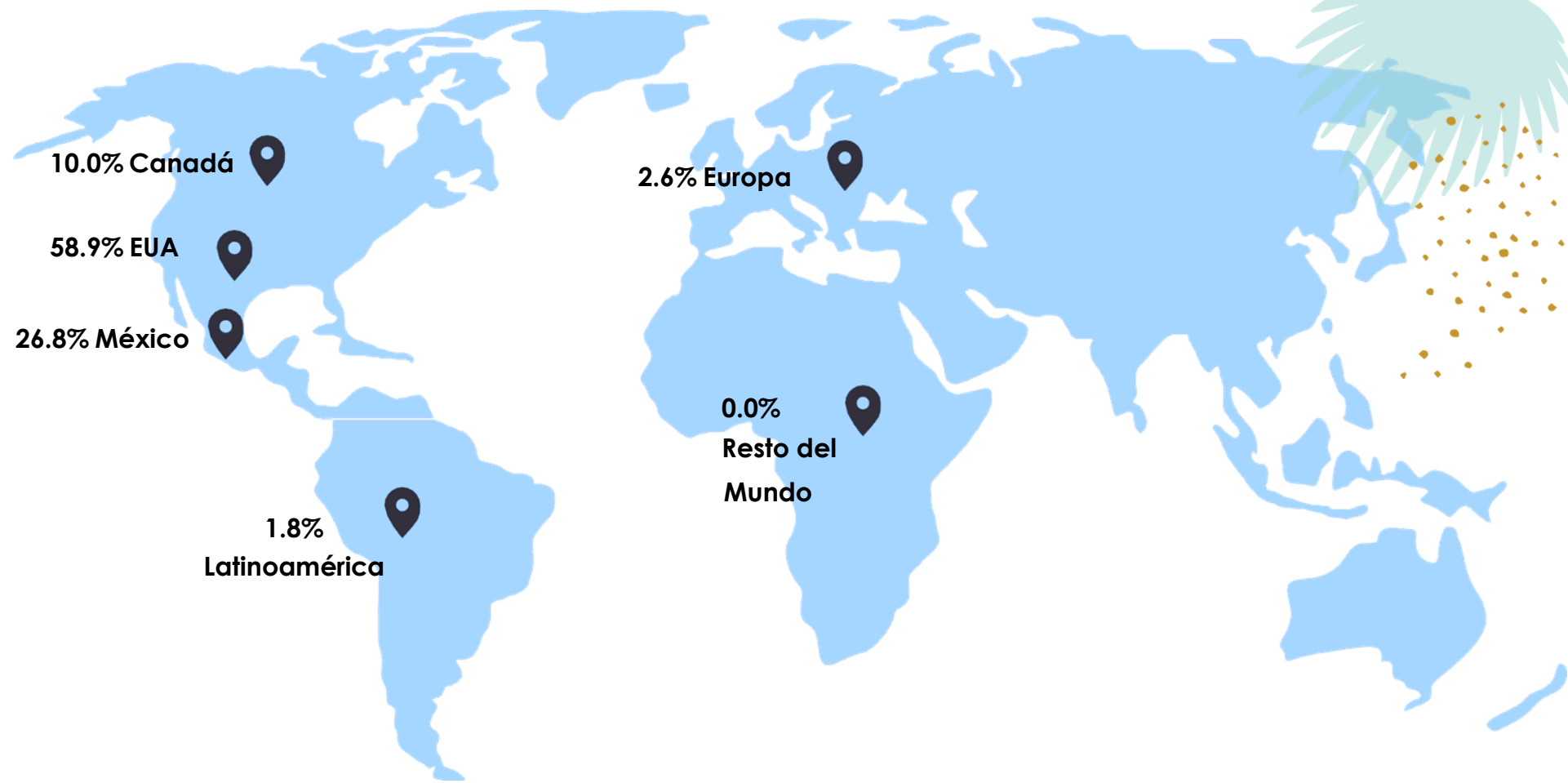
En **Cozumel** se obtienen las encuestas en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de la ínsula, mientras que en el caso de **Isla Mujeres** las encuestas se levantan en la terminal marítima de la isla entre los turistas que esperan su regreso a la terminal de Puerto Juárez.



Procedencia



Región	2019	2020
Estados Unidos	50.5	58.9
México	18.7	26.8
Canadá	16.0	10.0
Europa	7.8	2.6
Latinoamérica	6.7	1.8
Otros	0.4	0.0



Procedencia

México 26.8%

EUA 58.9%

Canadá 10.0%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Provincias de Canadá

1	Nuevo León	23.1
2	Querétaro	11.9
3	Guanajuato	11.2
4	Ciudad de México	10.5
5	Jalisco	8.4
6	Coahuila	6.3
7	Chihuahua	4.9
8	Estado de México	3.5
9	Michoacán	3.5
10	Aguascalientes	2.8

Texas	12.8
New York	8.4
Florida	8.4
Georgia	7.1
Pennsylvania	5.1
California	4.7
Ohio	4.4
Illinois	4.4
Michigan	4.0
New Jersey	3.4

Ontario	46.8
Quebec	34.0
Alberta	8.5
Columbia Británica	4.3
Manitoba	4.3
Saskatchewan	2.1

Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

6.2% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

32.1% de los turistas
-De 40 a 49 años 20.7%
-De 50 a 59 años 11.4%



Millenials (20 a 39 años)

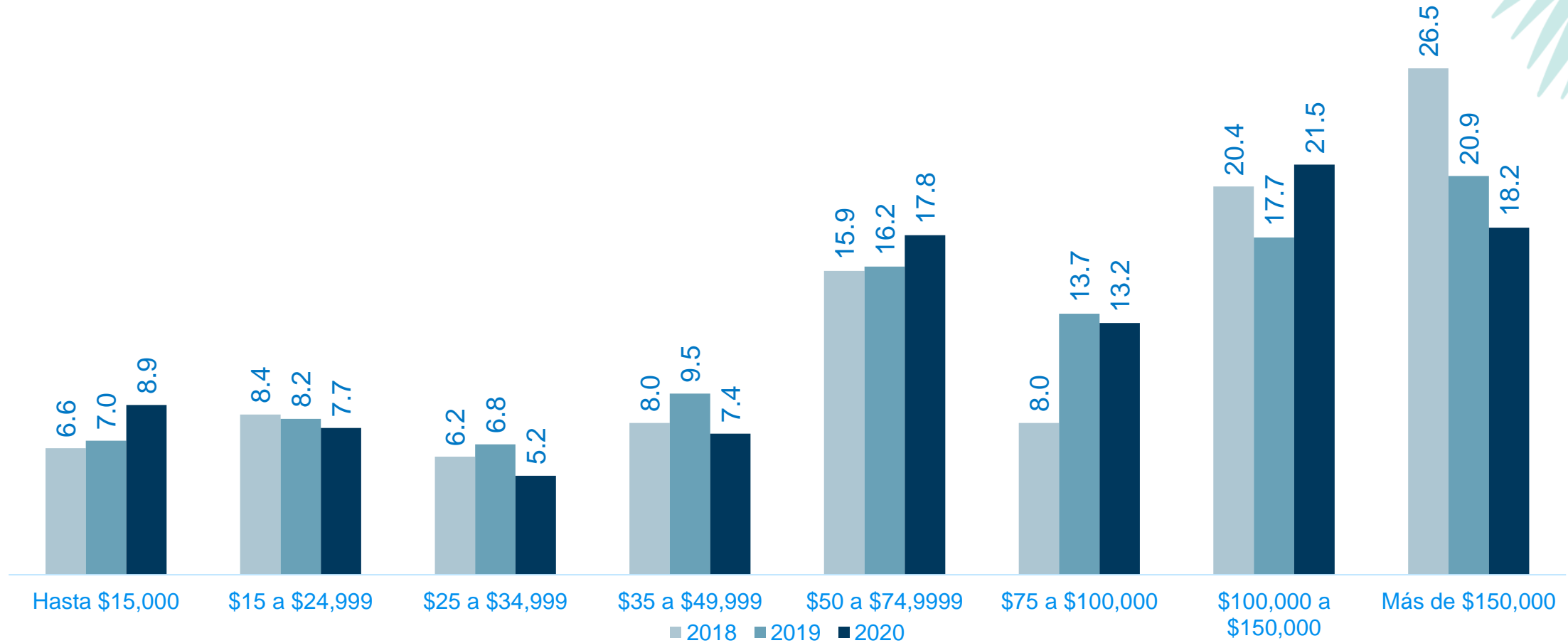
48.7% de los turistas
-De 20 a 29 años 21.7%
-De 30 a 39 años 27.1%



Generación Z (0 a 19 años)

13.0% de los turistas
-Hasta los 12 años 9.2%
-De 13 a 19 años 3.8%

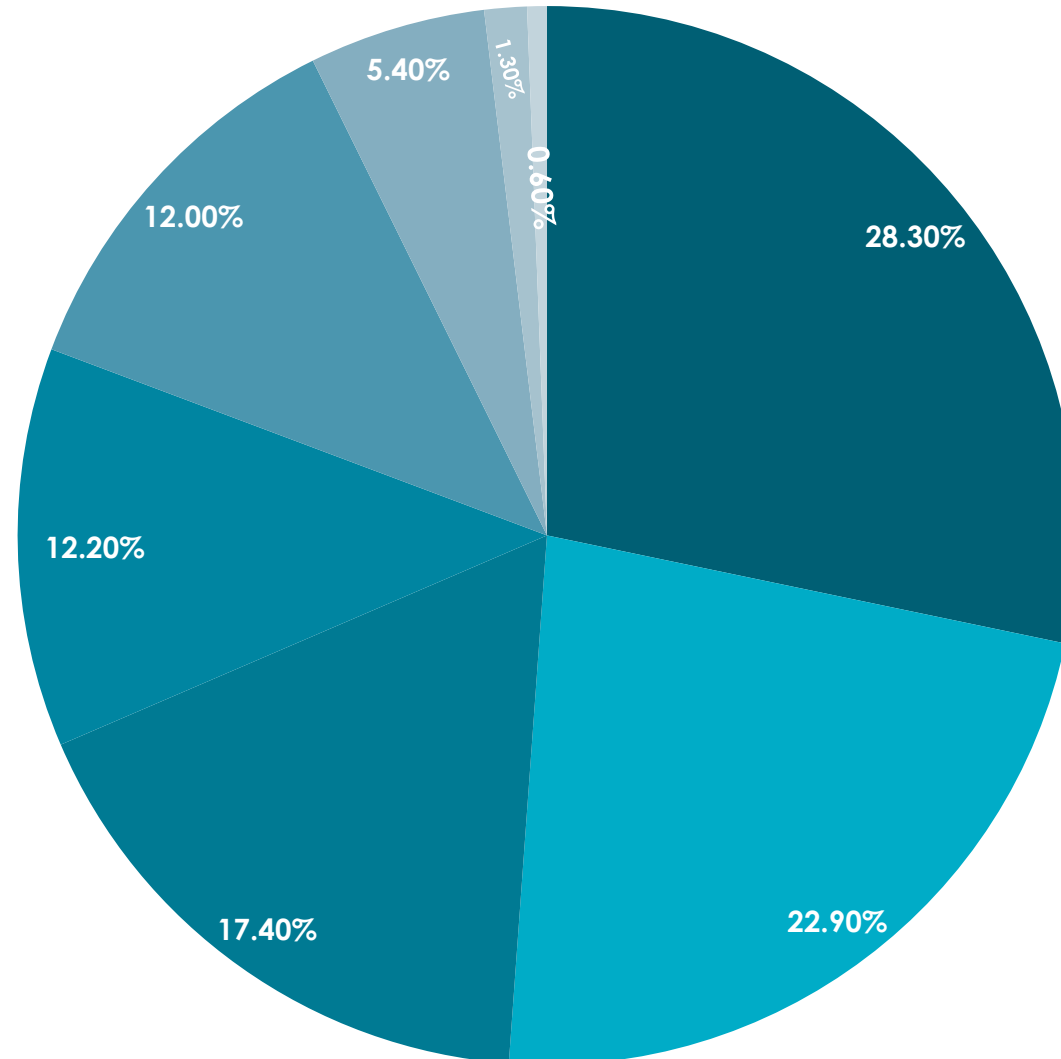
Ingresos anuales en dólares



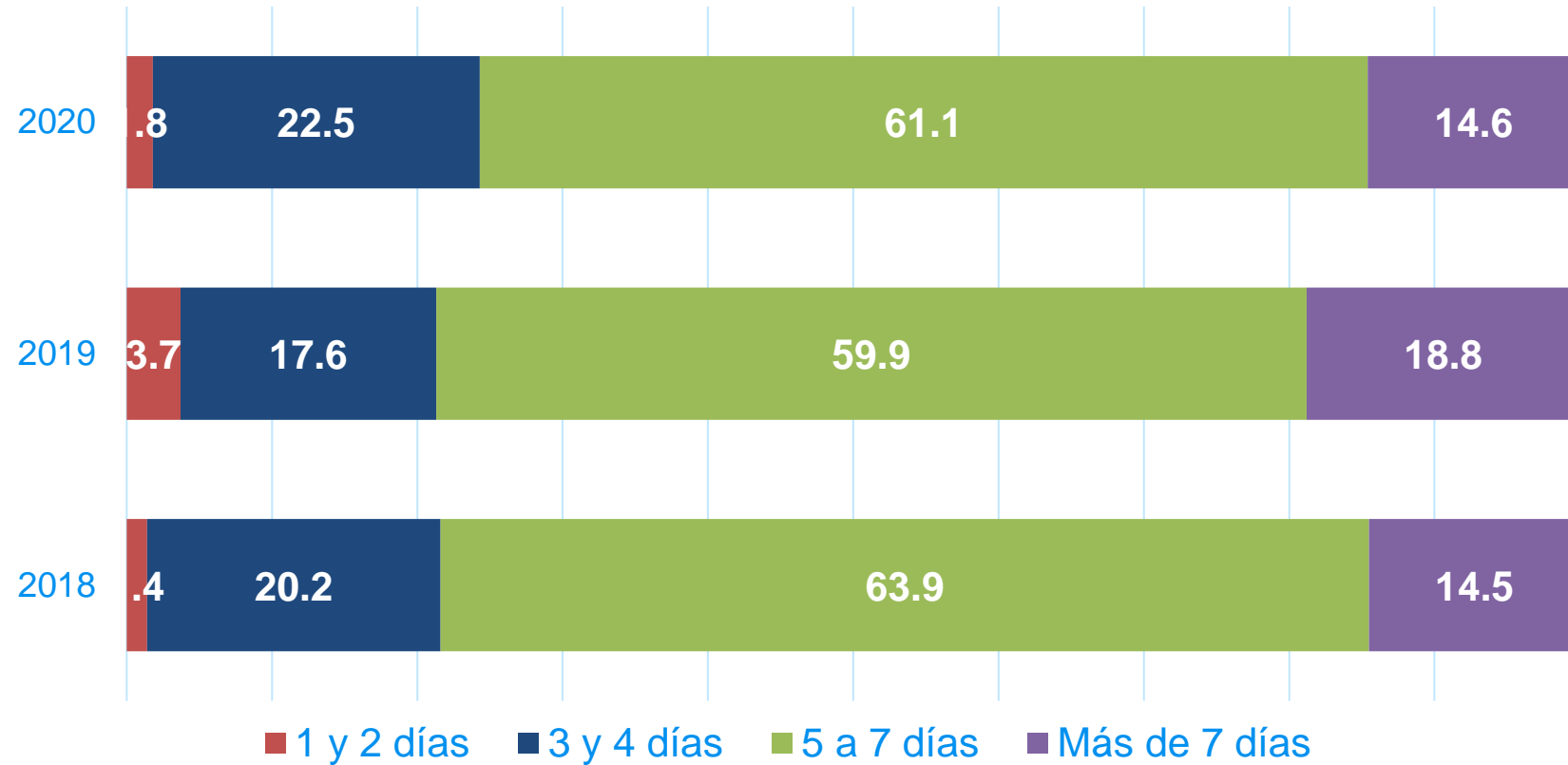
Medios que influyeron en su intención de visita



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



Estancia y tamaño de grupo



2020

Estancia media: 6.2 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas

Personas con quien viaja

REPUBLICA DOMINICANA
HAITI 1592 KM
COSTA
MUJERES

Viaja en pareja

2019	2020
80.1%	58.1%

Viaja en familia

2019	2020
47.0%	28.5%

2020

Viaja con amigos

2019	2020
9.8%	7.8%

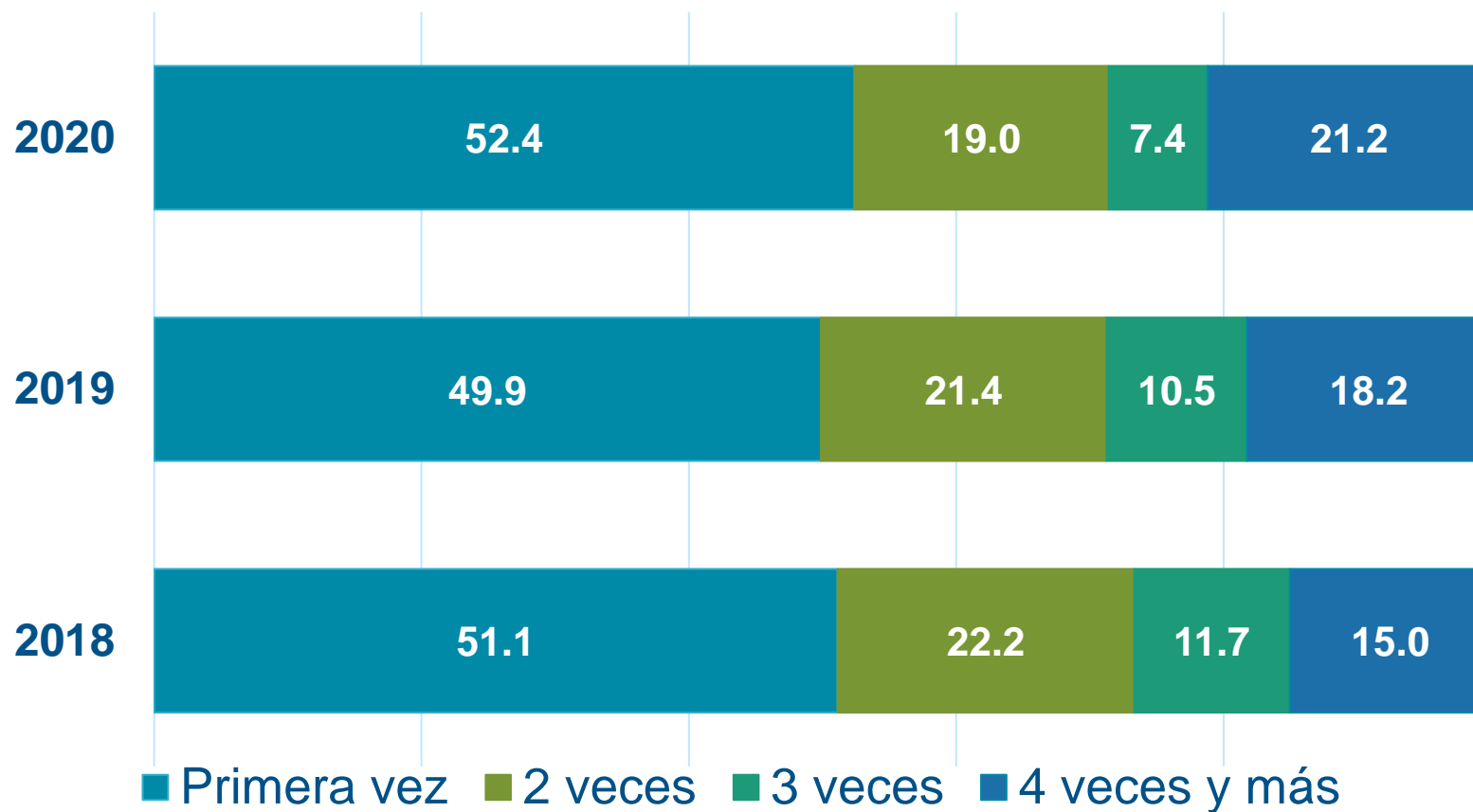
Viaja solo

2019	2020
5.4%	5.4%

CARIBE MEXICANO

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA








Visita y tasa de retorno







2020

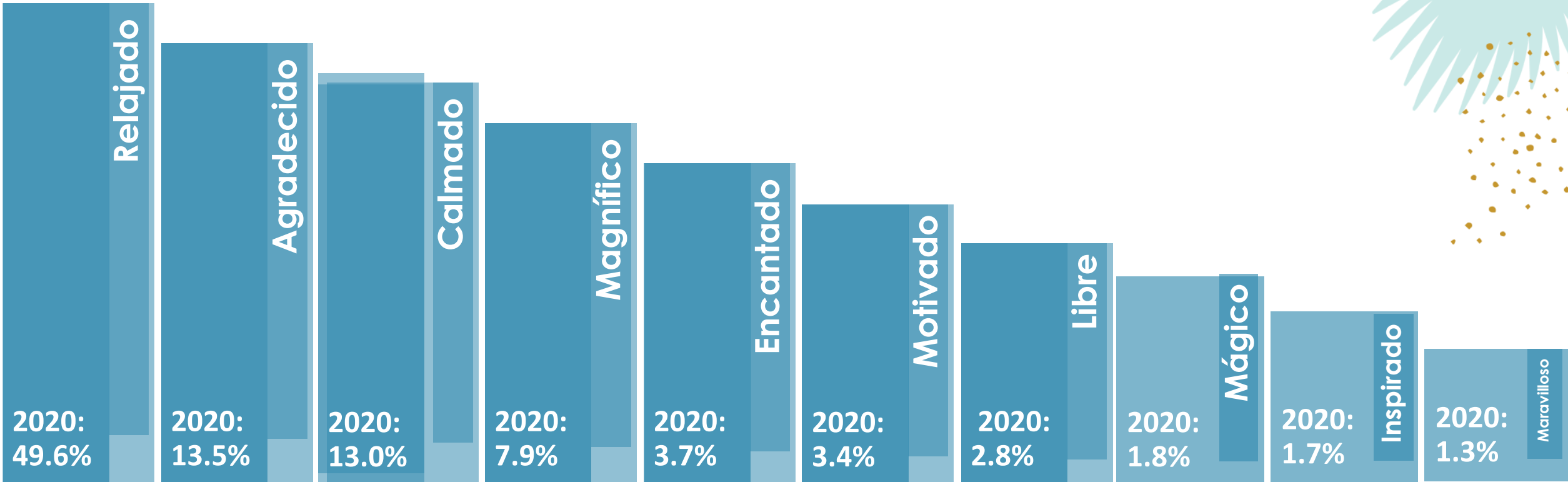
Tasa de retorno al destino: **47.6 %**

Motivo de viaje

	2018	2019	2020
 Descansar	61.2%	72.4%	77.3%
 Luna de Miel	15.2%	8.9%	77.3%
 Asistir a boda	8.8%	7.6%	4.3%
 Actividades de aventura	2.5%	5.3%	3.0%
 Convención / Congreso	N/D	0.4%	1.7%
 Salud y bienestar	0.6%	0.5%	1.5%
 Visita amigos / familia	2.8%	0.6%	0.9%

	2018	2019	2020
 Negocios	0.8%	0.5%	0.9%
 Viaje de incentivos	1.4%	1.0%	0.7%
 Motivos culturales	0.8%	1.0%	0.4%
 Evento cultural, deportivo, social	1.7%	0.2%	0.4%
• • • Otros	2.5%	0.1%	0.2%
 Vida nocturna	0.3%	0.5%	0.2%

Sentimiento



Canal de compra



Uso y tipo de paquete



Distribución de la derrama (dólares por grupo)



Concepto	2019	2020
Tamaño de grupo	2.8 personas	2.8 personas
Gasto total	\$1,145	\$1,014
Tarifa aérea	\$302	\$259
Hospedaje	\$662	\$586
Gastos en el destino	\$181	\$169

Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	2018	2019	2020
HOTEL / HOSTAL	90.4	92.8	93.4
TIEMPO COMPARTIDO	9.2	6.7	5.7
RENTA VACACIONAL / CASA RENTADA		0.4	0.2
CASA DE FAMILIARES/AMIGOS		0.1	0.7

Tours realizados



**Ciudades
cercanas**

**2020: 34.3%
2019: 28.7%**



**Parques
recreativos**

**2020: 20.4%
2019: 21.9%**



**Actividades
acuáticas**

**2020: 14.3%
2019: 15.5%**



**Zonas
Arqueológicas**

**2020: 10.7%
2019: 14.9%**



**Cenotes y
cavernas**

**2020: 7.8%
2019: 7.6%**



Naturaleza

**2020: 6.4%
2019: 6.0%**



Entretenimiento

**2020: 4.6%
2019: 4.8%**



Deportes

**2020: 1.5%
2019: 1.6%**

➤ Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	2018	2019	2020
PLAYA DEL CARMEN	4.8	14.3	37.5
TULUM	4.8	14.3	37.5
Belice	N/D	N/D	12.5
HOLBOX	4.8	9.5	12.5
ISLA MUJERES	42.9	38.1	N/D
ISLA Cozumel	19.0	14.3	N/D
RIVIERA MAYA	9.5	9.5	N/D
PUERTO MORELOS	N/D	4.8	N/D
BACALAR	N/D	4.8	N/D
Valladolid	9.5	4.8	N/D
Mérida	4.8	4.8	N/D

2019

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos

2.2



2020

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos

1.3



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA