

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

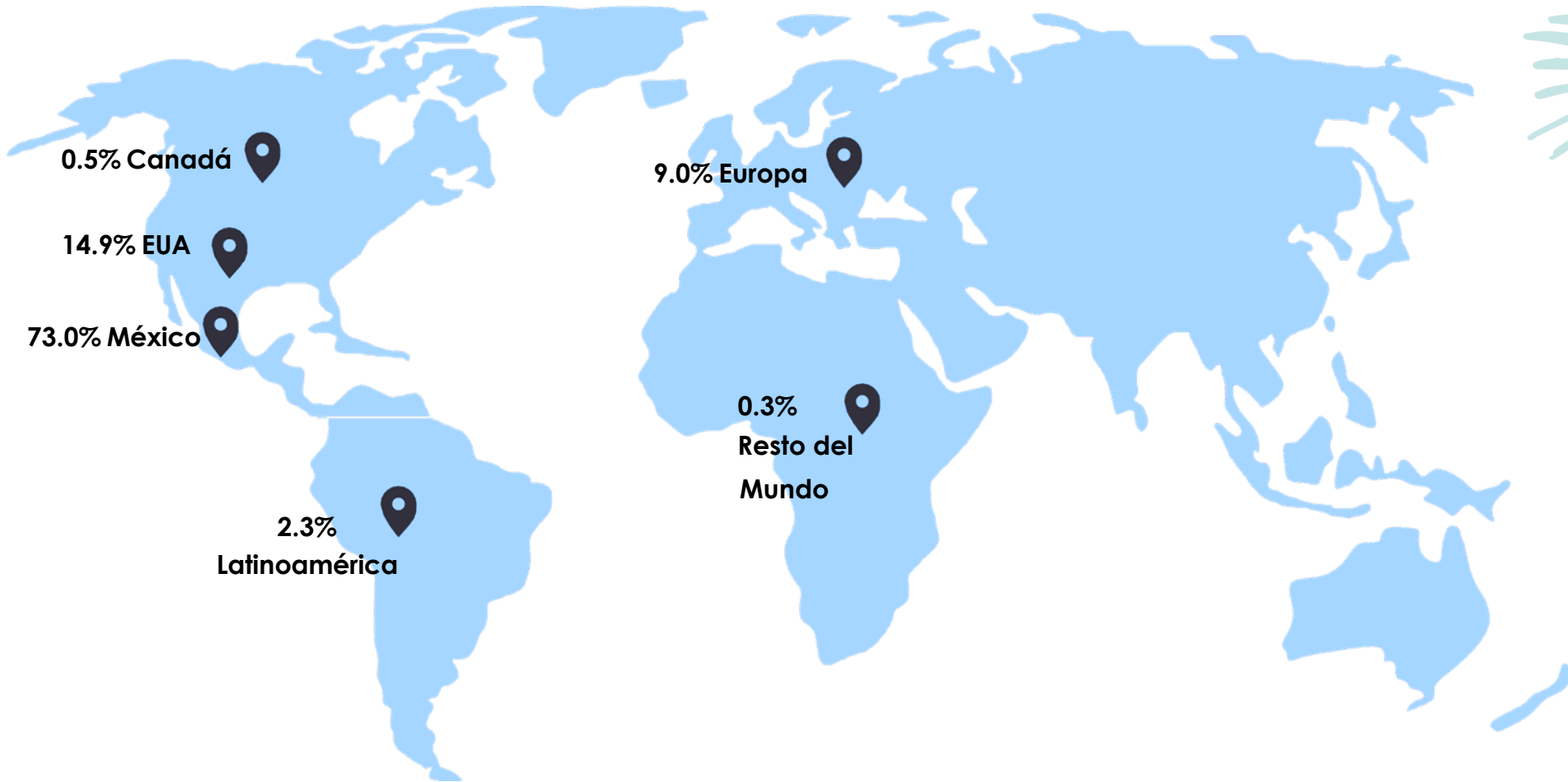
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres, Playa del Carmen y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio

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. Se obtienen 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 isla, 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

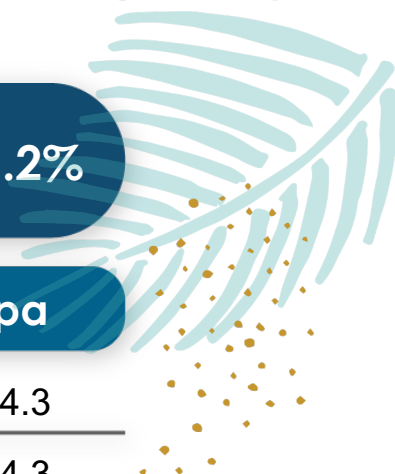


Procedencia





Procedencia



México 73.0%

EUA 14.9%

Europa 6.2%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Europa

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Ciudad de México	28.8
Quintana Roo	10.0
Nuevo León	6.4
Jalisco	6.0
Yucatán	5.7
Guanajuato	5.3
Estado de México	4.6
Baja California	3.9
Querétaro	3.6
Puebla	3.2

California	22.9
New York	20.8
Texas	18.8
Florida	8.3
Illinois	4.2
North Carolina	4.2
Oregon	4.2
Alabama	2.1
Arizona	2.1
Michigan	2.1

Francia	14.3
Holanda	14.3
Alemania	11.4
España	11.4
Suiza	11.4
Inglaterra	8.6
Suecia	5.7
Bélgica	2.9
Bulgaria	2.9
Finlandia	2.9





Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

3.9% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

25.5% de los turistas
-De 40 a 49 años 17.0%
-De 50 a 59 años 8.5%



Millenials (20 a 39 años)

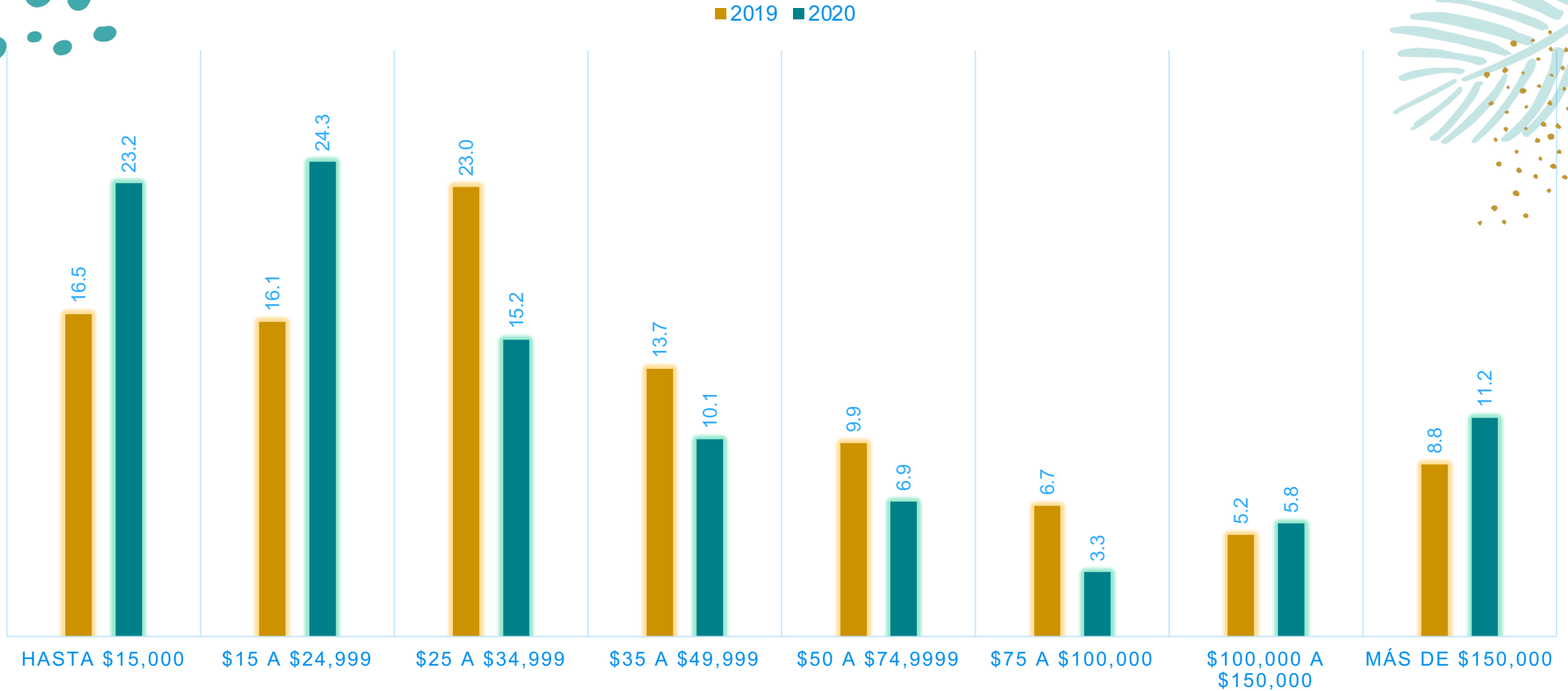
60.1% de los turistas
-De 20 a 29 años 27.0%
-De 30 a 39 años 33.1%



Generación Z (0 a 19 años)

10.6% de los turistas
-Hasta los 12 años 5.1%
-De 13 a 19 años 5.5%

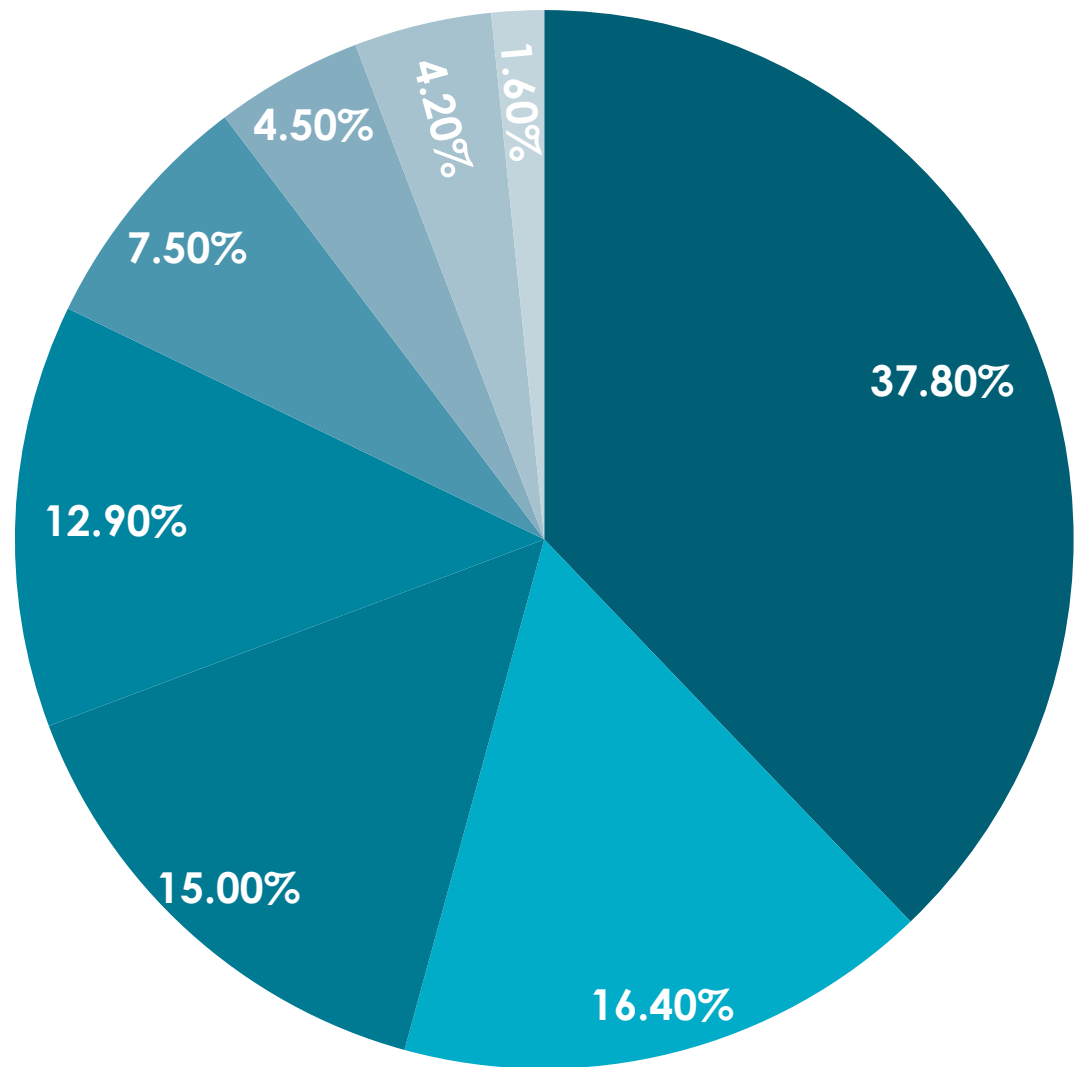
Ingresos anuales en dólares





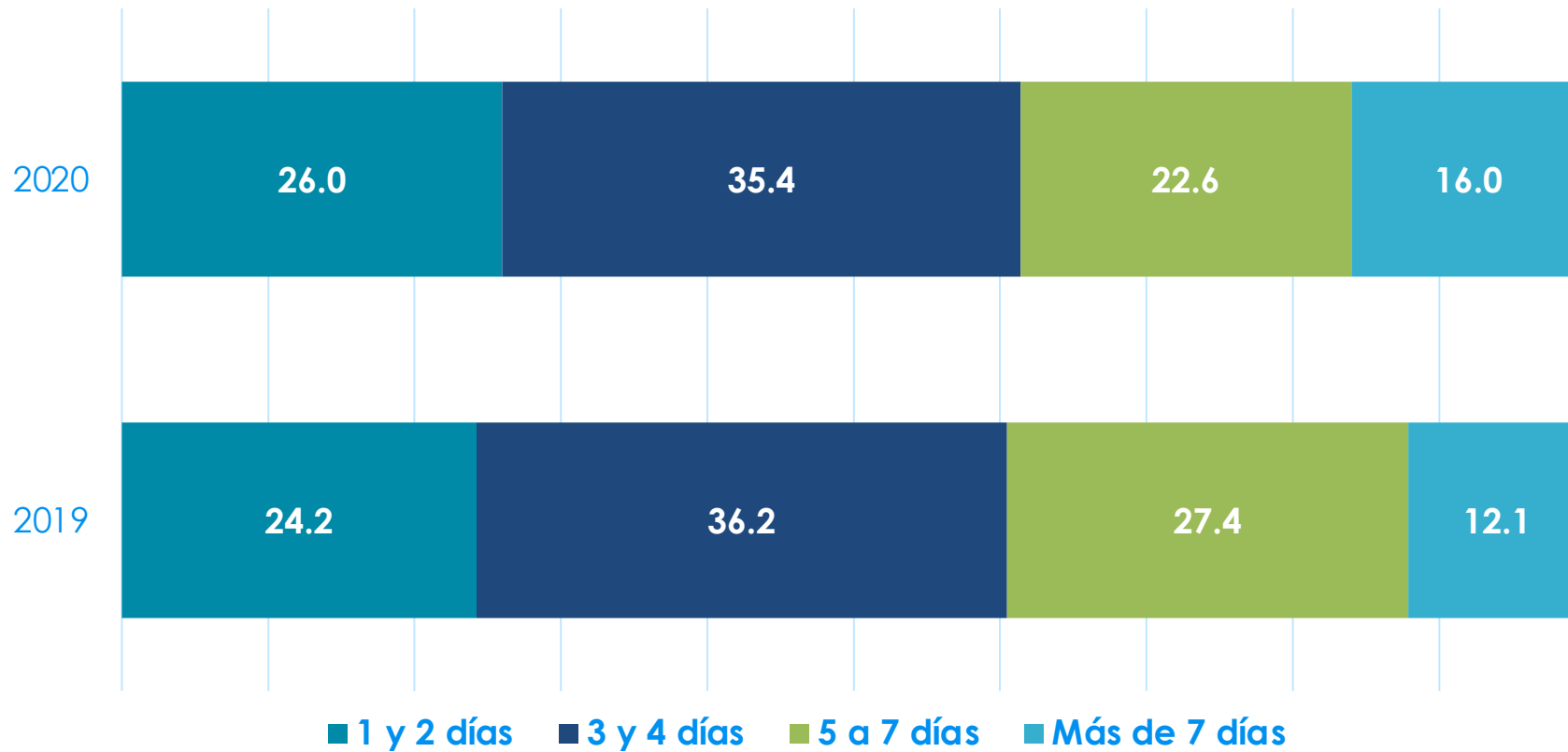
Medios que influyeron en su intención de visita

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





Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: **5.2** días

Tamaño de grupo: **2.7** personas

2020

Estancia media: **6.9** días

Tamaño de grupo: **2.9** personas



Viaja en pareja
2020 2019
47.2% 44.4%

Personas con quien viaja

Viaja en familia
2020 2019
26.4% 26.8%

Viaja solo
2020 2019
9.6% 8.4%

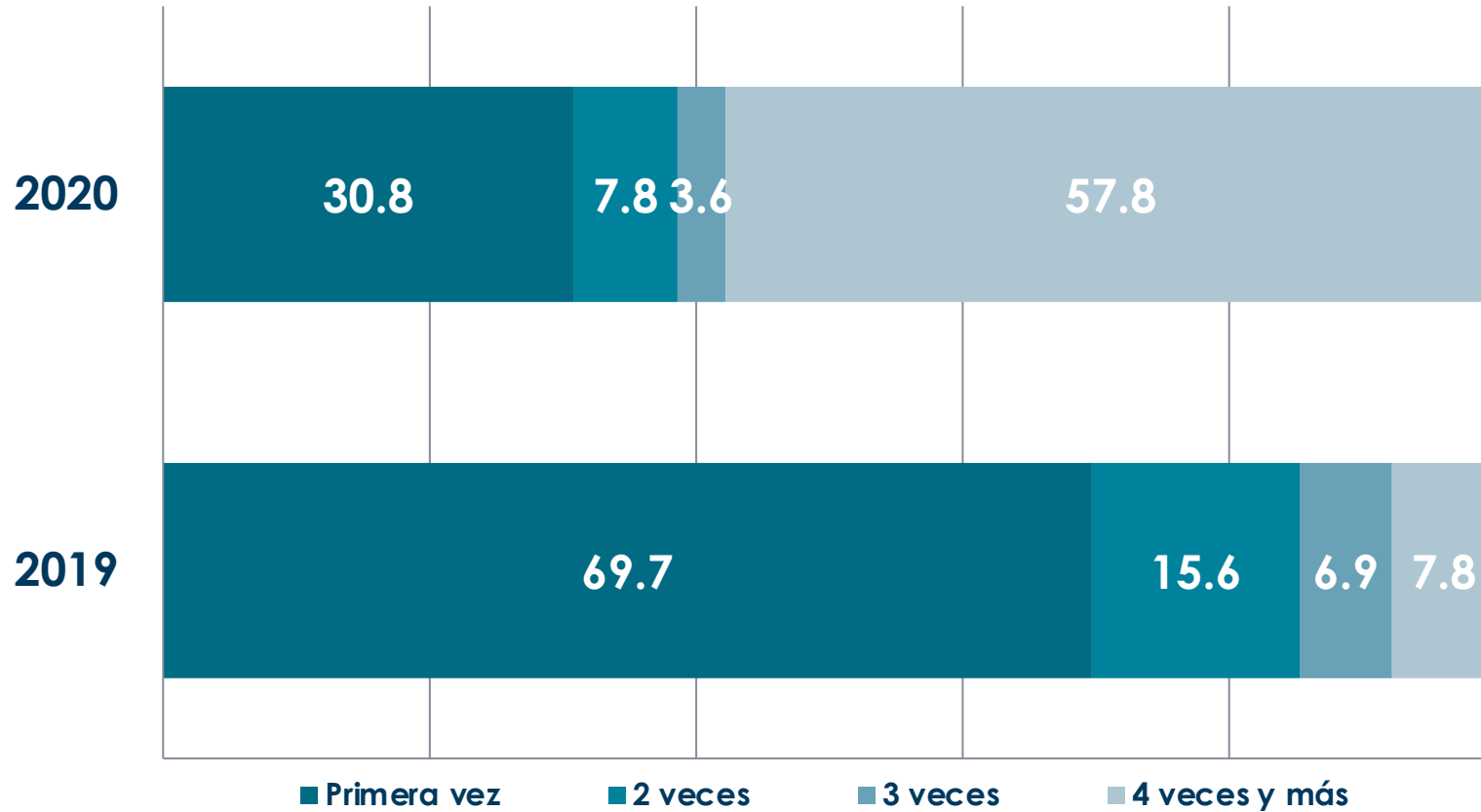
Viaja con amigos
2020 2019
16.8% 20.4%

2020



Visita y tasa de retorno

HOLBOX



2019

Tasa de retorno al destino: **30.3%**

2020

Tasa de retorno al destino: **69.2%**



Motivo de viaje

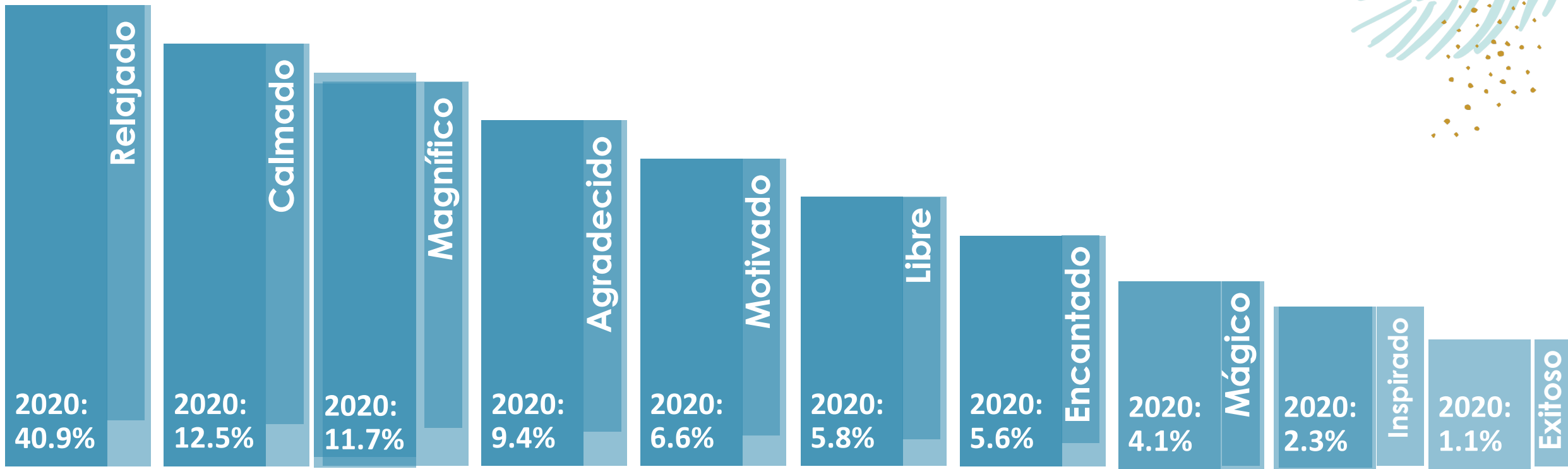
	2019	2020
Descansar	79.7	78.6
Luna de miel	3.4	5.7
Salud y Bienestar	1.2	4.1
Actividades de aventura	7.3	3.3
Visita amigos/familia	1.0	2.4
Negocios	0.8	1.9
Motivos culturales	2.9	1.4

	2019	2020
Asistir a una boda		
Congreso / Convención	0.7	0.5
Contraer matrimonio	0.7	0.5
Viaje de incentivos	0.2	0.3
Evento cultural, deportivo o social		0.3
Gastronomía	0.8	N/D
Vida nocturna	0.3	N/D



Sentimiento

HOLBOX





Canal de compra

1 Agencia de viaje online
2020: 23.9%
2019: 27.6%

2 Agencia de viajes tradicional
2020: 11.5%
2019: 11.2%

3 Web compañía aérea
2020: 21.2%
2019: 12.5%

4 Buscador de viajes
2020: 16.2%
2019: 20.9%

5 Sitio web del hotel
2020: 14.8%
2019: 17.3%

6 Sitio de renta vacacional
2020: 6.6%
2019: 6.2%

7 Tiempo compartido
2020: 0.8%
2019: 1.1%

8 Oficina – teléfono compañía aérea
2020: 1.9%
2019: 2.7%

9 Teléfono del hotel
2020: 3.0%
2019: 1.3%





Uso y tipo de paquete



Distribución de la derrama (dólares por persona)

HOLBOX

Concepto	2019	2020
Tamaño de grupo	2.7 personas	2.9 personas
Gasto total	\$813	\$495
Tarifa aérea	\$360	\$161
Hospedaje	\$297	\$190
Gasto en el destino	\$156	\$144





Tipo de hospedaje utilizado



HOSPEDAJE	2019	2020
Hotel	73.9	71.9
Renta vacacional	13.5	14.4
Hostal	8.9	8.2
Casa de familiares o amigos	2.5	3.6
Casa o condominio particular	0.8	1.8
Hotel	73.9	71.9



Tours realizados



Zonas
Arqueológicas

2019: 23.2%
2020: 4.6%



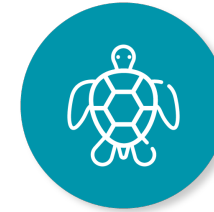
Cenotes y
cavernas

2019: 7.9%
2020: 2.3%



Actividades
acuáticas

2019: 6.9%
2020: 30.3%



Parques
recreativos

2019: 3.7%
2020: 3.3%



Ciudades
cercanas

2019: 7.7%
2020: 12.9%



Naturaleza

2019: 0.3%
2020: 3.3%



Entretenimiento

2019: 0.5%
2020: 2.1%



Deportes

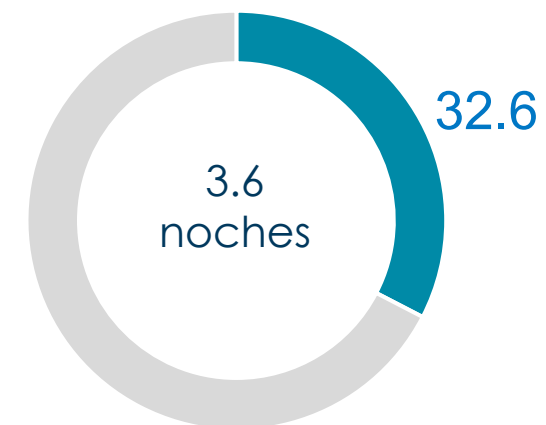
2019: 0.0%
2020: 0.0%





2020

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos

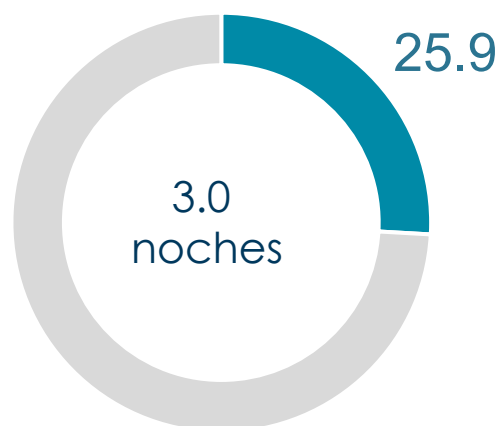


Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

Destinos	2019	2020
cancon	14.9	26.7
PLAYA DEL CARMEN	1.8	18.9
TULUM	23.5	14.4
Mérida	11.3	5.6
BACALAR	11.6	5.0
ISLA COZUMEL	3.6	4.4
Valladolid	12.5	3.3
MAHAHUAL	10.7	3.3
PUERTO MORELOS	1.5	1.7
ISLA MUJERES	2.7	1.1
Campeche	2.1	1.1
CHETUMAL	0.3	0.6

2019

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA