

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

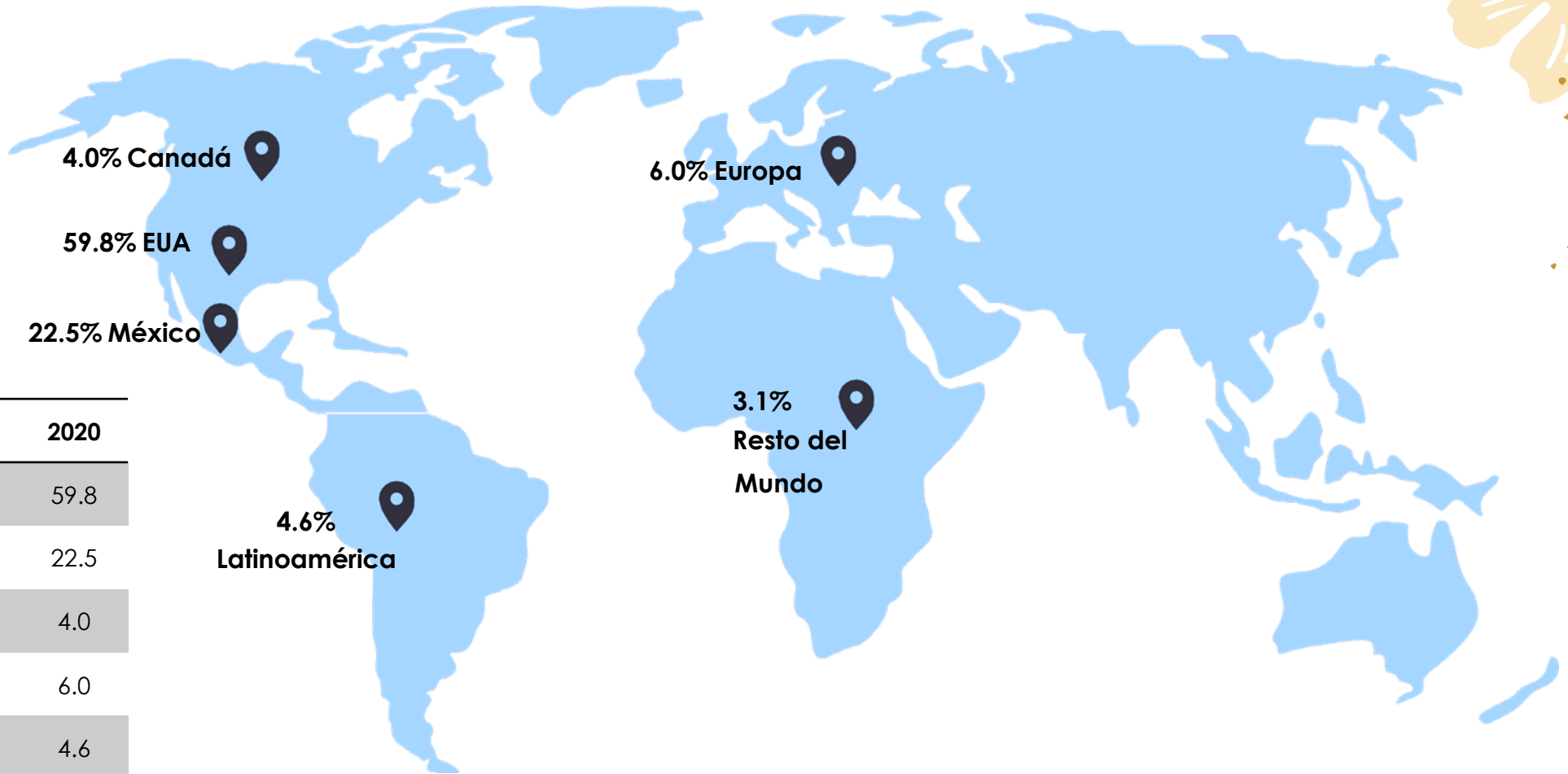
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres, Playa del Carmen y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio

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



Región	2019	2020
Estados Unidos	47.9	59.8
México	19.6	22.5
Canadá	8.1	4.0
Europa	13.0	6.0
Latinoamérica	7.1	4.6
Otros	4.3	3.1



Procedencia

México 22.5%

EUA 59.8%

Canadá 4.0%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Provincias de Canadá

1	Ciudad de México	26.4
2	Nuevo León	12.5
3	Quintana Roo	9.0
4	Jalisco	8.3
5	Yucatán	6.3
6	Michoacán	5.6
7	Puebla	4.9
8	Baja California	4.2
9	Estado de México	3.5
10	Chihuahua	2.8

Texas	23.6
Minnesota	8.7
California	8.1
New York	6.5
Florida	4.8
Illinois	3.9
Colorado	3.9
Ohio	3.7
North Carolina	3.1
Indiana	2.8

Columbia Británica	36.8
Ontario	26.3
Alberta	21.1
Quebec	10.5
Saskatchewan	5.3



Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

9.3% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

35.8% de los turistas

-De 40 a 49 años 20.4%

-De 50 a 59 años 15.4%



Millenials (20 a 39 años)

44.4% de los turistas

-De 20 a 29 años 19.1%

-De 30 a 39 años 25.3%



Generación Z (0 a 19 años)

10.5% de los turistas

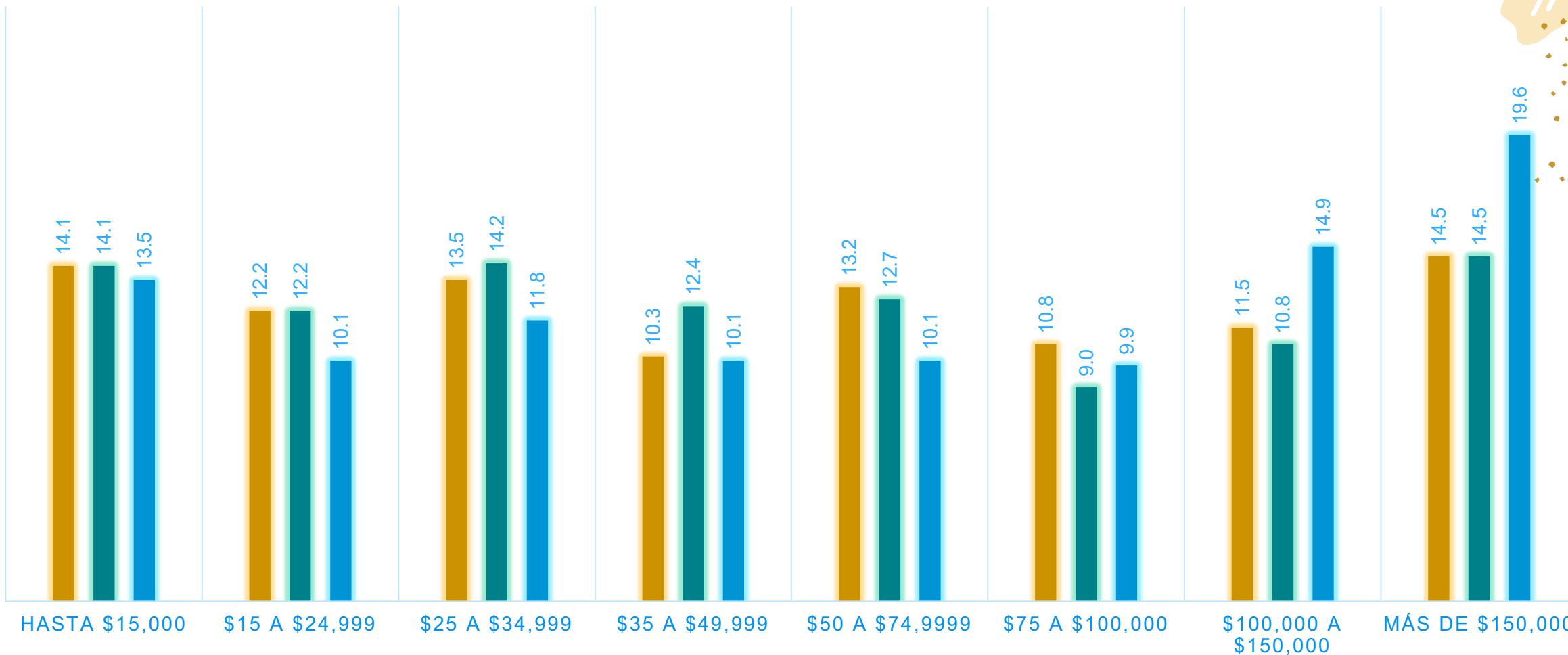
-Hasta los 12 años 6.0%

-De 13 a 19 años 4.5%



Ingresos anuales en dólares

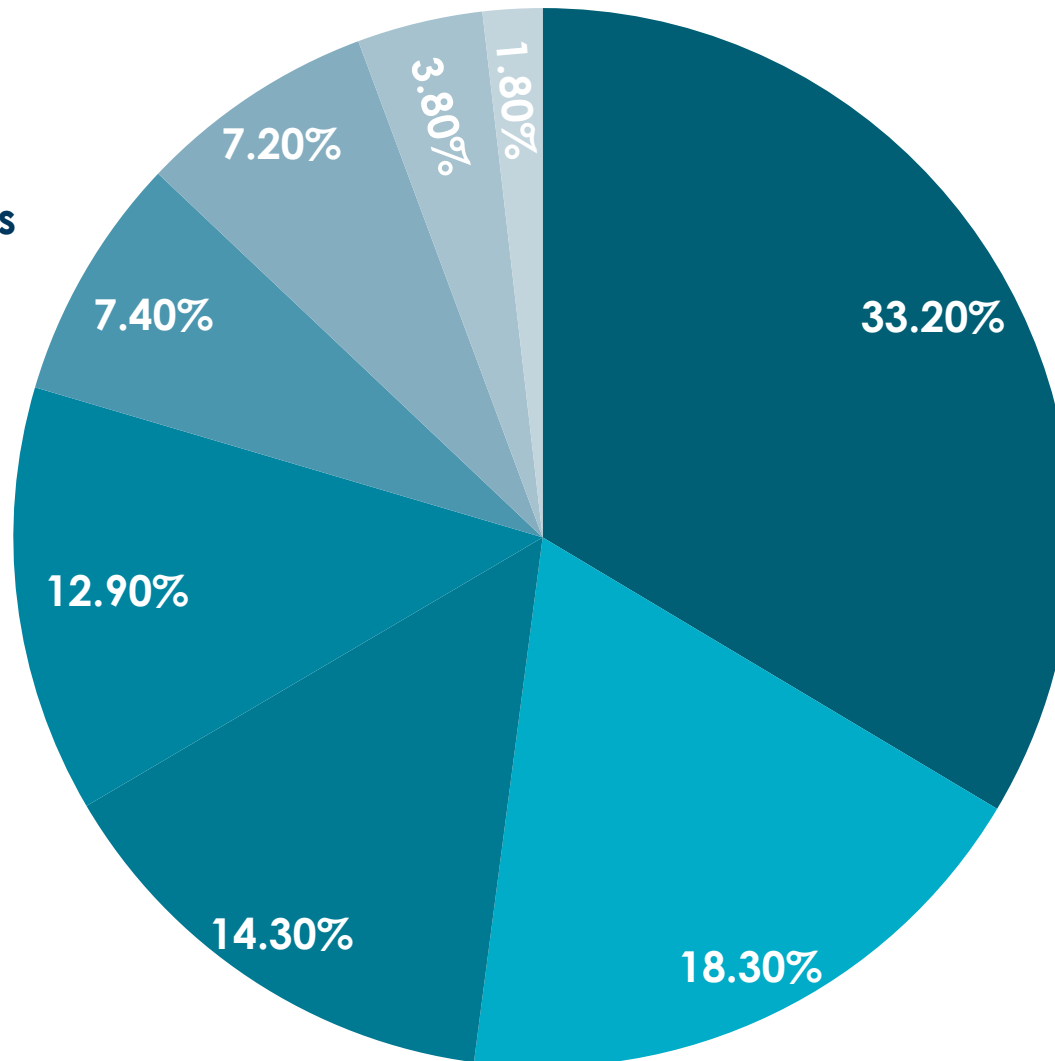
■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



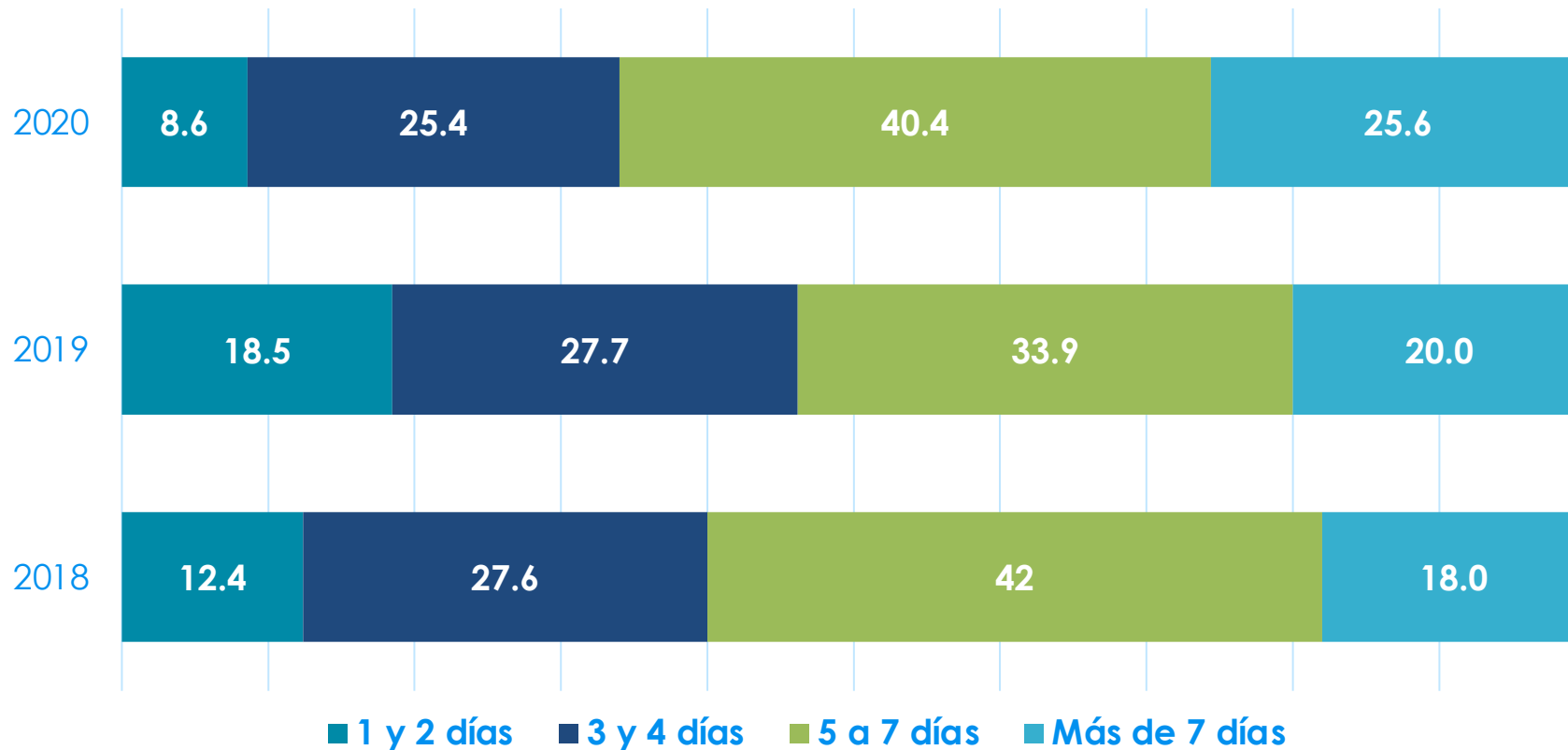
Medios que influyeron en su intención de visita



- Redes sociales
- Sitios especializados en viajes
- Publicidad en internet
- YouTube
- Agencias de viajes
- Influencers en línea
- Revistas / Impresos
- Televisión y radio



Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: **6.0** días

Tamaño de grupo: **3.2** personas

2020

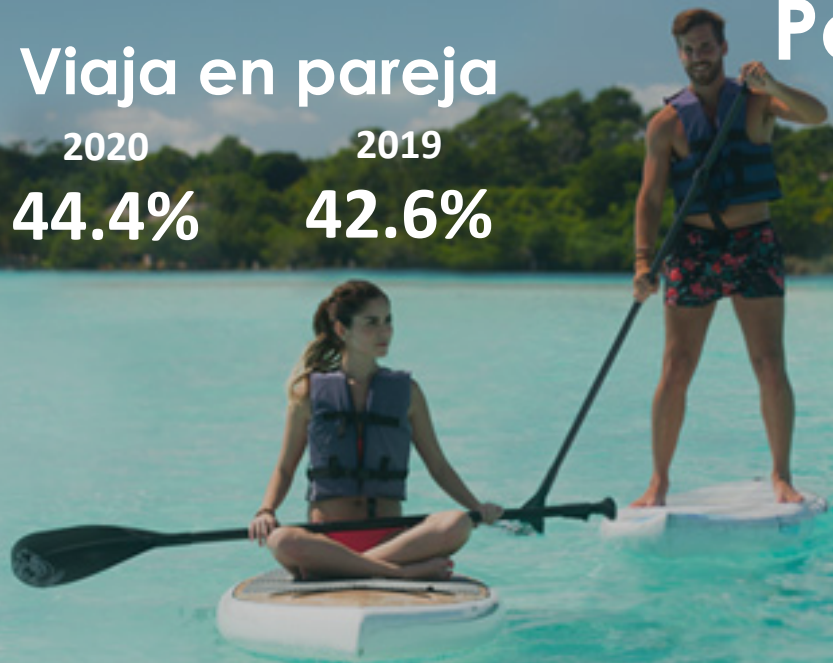
Estancia media: **7.1** días

Tamaño de grupo: **3.1** personas



Viaja en pareja

2020	2019
44.4%	42.6%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2020	2019
29.1%	30.9%



2020

Viaja solo

2020	2019
8.8%	9.2%

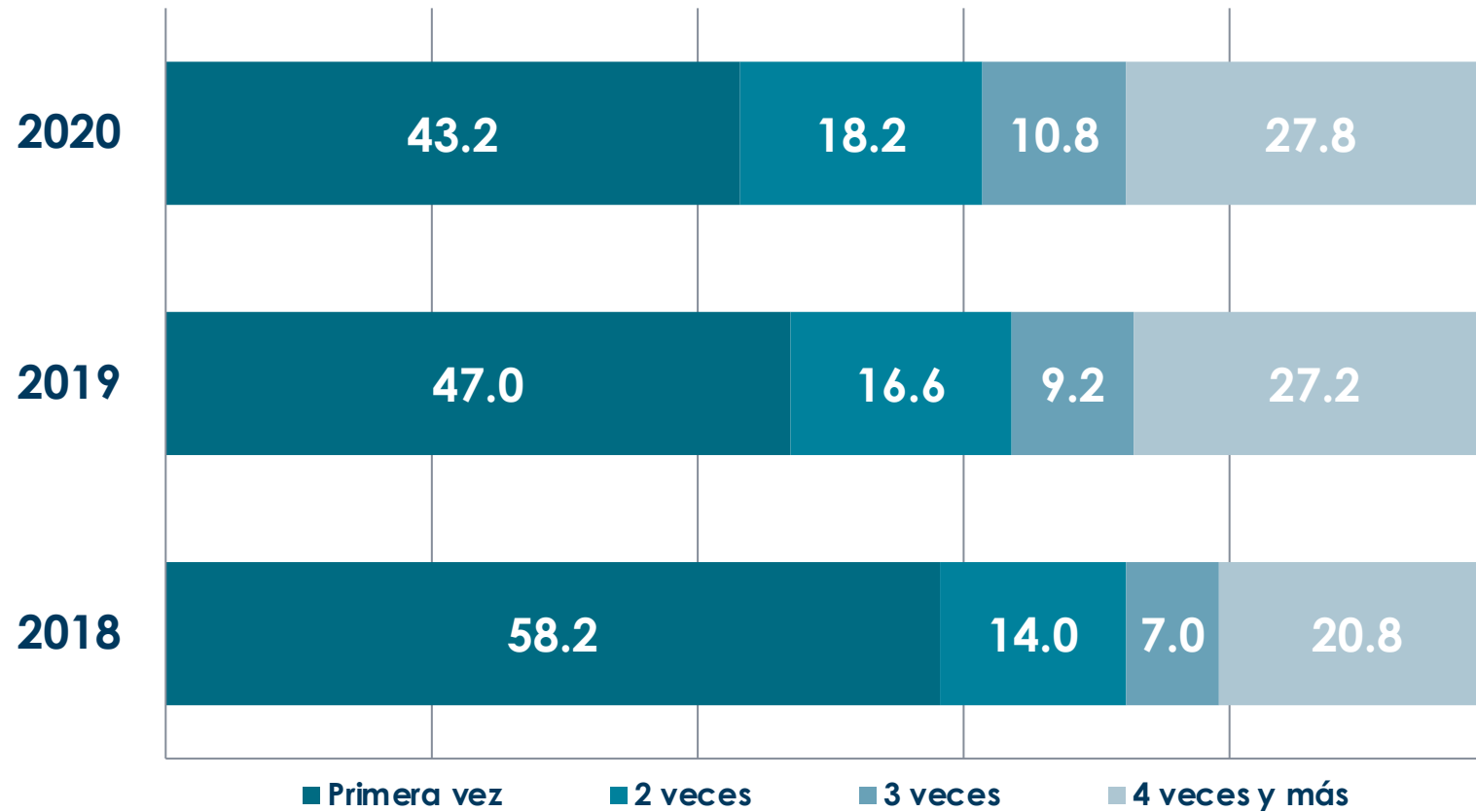


Viaja con amigos

2020	2019
17.7%	17.2%



Visita y tasa de retorno



2019

Tasa de retorno al destino: **53.0%**

2020

Tasa de retorno al destino: **56.8%**



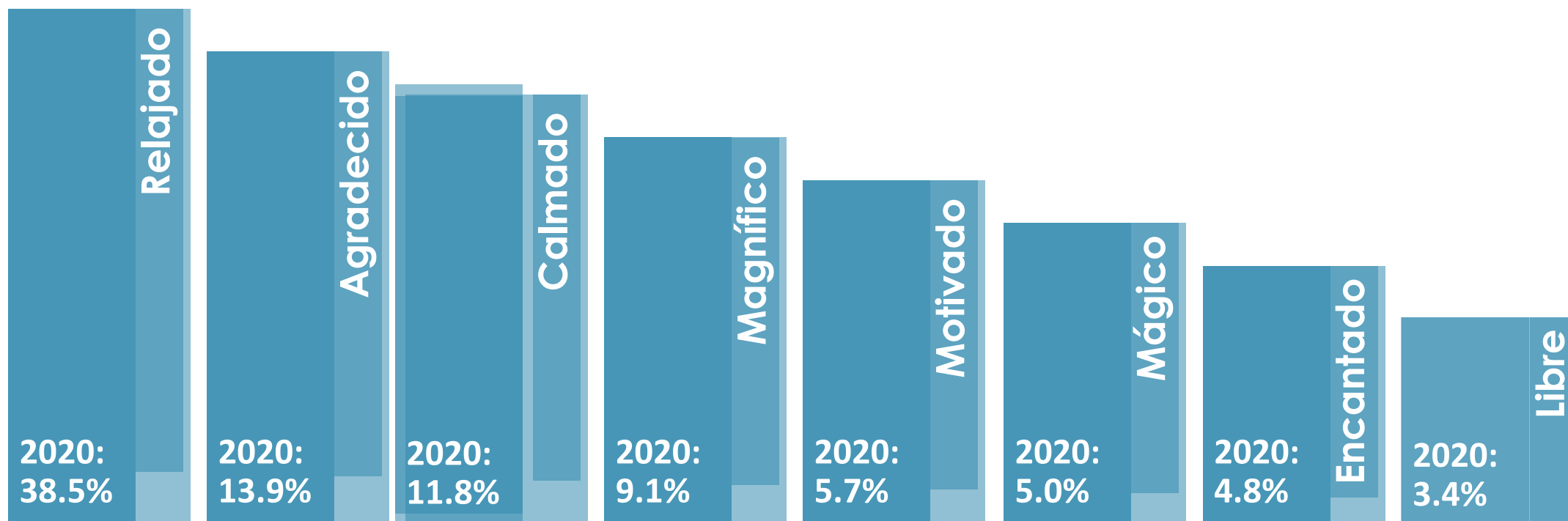
Motivo de viaje

	2018	2019	2020
Descansar	78.7	77.3	82.8
Luna de miel	4.3	4.5	5.4
Actividades de aventura	3.8	5.3	3.0
Visita amigos/familia	2.1	2.5	1.9
Salud y Bienestar	0.3	0.2	1.6
Asistir a una boda	3.5	2.1	1.6
Negocios	0.7	0.9	1.0

	2018	2019	2020
Motivos culturales	1.9	2.4	0.9
Contraer matrimonio	0.1	0.0	0.7
Evento cultural, deportivo o social	1.2	1.0	0.3
Vida nocturna	0.6	0.6	0.1
● ● ● Otros	1.6	0.9	0.1
Congreso / Convención	0.1	0.7	N/D
Viaje de incentivos	0.7	0.7	N/D
Gastronomía	0.4	0.6	N/D



Sentimiento



Canal de compra



1 Agencia de viaje online
2020: 27.1%
2019: 24.8%

2 Agencia de viajes tradicional
2020: 8.2%
2019: 8.8%

3 Web compañía aérea
2020: 20.9%
2019: 18.1%

4 Buscador de viajes
2020: 13.6%
2019: 16.6%

5 Sitio web del hotel
2020: 13.7%
2019: 8.6%

6 Sitio de renta vacacional
2020: 13.0%
2019: 8.6%

7 Tiempo compartido
2020: 0.8%
2019: 1.6%

8 Oficina – teléfono compañía aérea
2020: 1.5%
2019: 3.2%

9 Teléfono del hotel
2020: 1.2%
2019: 1.5%



Uso y tipo de paquete



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020
Tamaño de grupo	3.2 personas	3.1 personas
Gasto total	\$767	\$695
Tarifa aérea	\$281	\$242
Hospedaje	\$293	\$283
Gasto en el destino	\$193	\$170





Tipo de hospedaje utilizado



HOSPEDAJE	2019	2020
Hotel	44.0	58.6
Renta vacacional	13.3	24.0
Casa o condominio particular	1.5	6.8
Hostal	4.5	5.3
Casa de familiares / Amigos	2.9	5.1
Tiempo Compartido	1.4	0.3





Tours realizados



Zonas
Arqueológicas

2019: 13.3%
2020: 9.3%



Parques
recreativos

2019: 6.5%
2020: 23.7%



Ciudades
cercanas

2019: 7.0%
2020: 28.4%



Actividades
acuáticas

2019: 6.0%
2020: 23.7%



Cenotes y
cavernas

2019: 3.4%
2020: 6.9%



Naturaleza

2019: 1.7%
2020: 9.2%



Entretenimiento

2019: 3.0%
2020: 4.9%



Deportes

2019: 0.5%
2020: 0.9%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

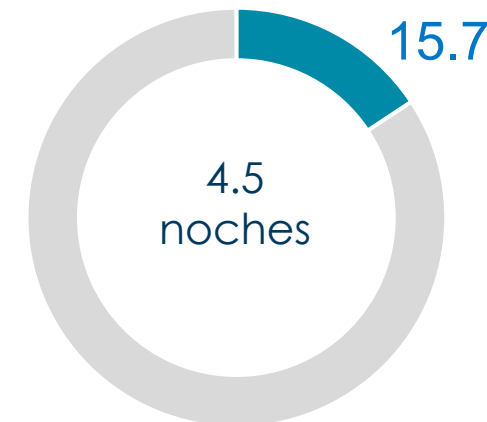


2019
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



Destinos	2019	2020
cancun	6.5	29.4
PLAYA DEL CARMEN	2.5	22.8
TULUM	7.4	18.4
HOLBOX	5.3	6.6
BACALAR	3.6	5.9
ISLA COZUMEL	1.8	4.4
Valladolid	2.5	4.4
MAHAHUAL	2.2	2.2
Mérida	4.2	2.2
PUERTO MORELOS		1.5
Campeche	0.7	0.7
CHETUMAL	0.4	0.7
RIVIERA MAYA		0.7

2020
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA