

QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

# PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME Q4  
(OCT – DIC 2020)

# Metodología

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

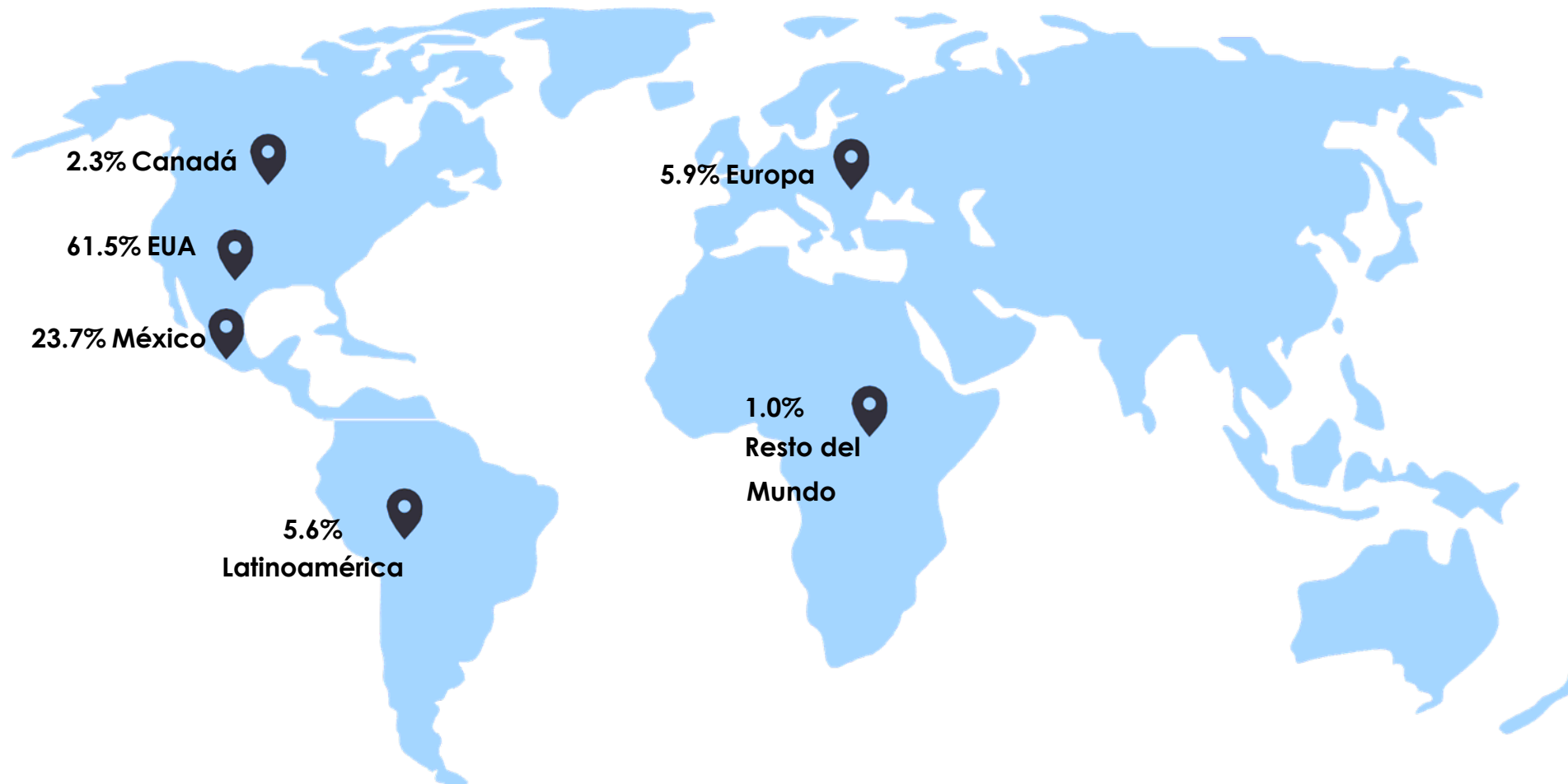
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres, Playa del Carmen y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio

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. 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 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 23.7%

EUA 61.5%

## Top

## Estados de México

## Estados de EUA

1	Ciudad de México	28.2	Texas	29.9
2	Jalisco	9.9	California	9.0
3	Nuevo León	8.5	New York	7.2
4	Baja California	7.0	Minnesota	6.6
5	Estado de México	5.6	Colorado	4.8
6	Puebla	5.6	Florida	4.8
7	Quintana Roo	5.6	Ohio	4.2
8	Michoacán	5.6	Oregón	3.6
9	Chihuahua	4.2	Illinois	3.6
10	San Luis Potosí	4.2	North Carolina	3.0



# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

5.5% de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

36.7% de los turistas

-De 40 a 49 años 23.2%

-De 50 a 59 años 13.5%



## Millenials (20 a 39 años)

48.6% de los turistas

-De 20 a 29 años 19.8%

-De 30 a 39 años 28.8%



## Generación Z (0 a 19 años)

9.3% de los turistas

-Hasta los 12 años 5.0%

-De 13 a 19 años 4.3%



# Ingresos anuales en dólares



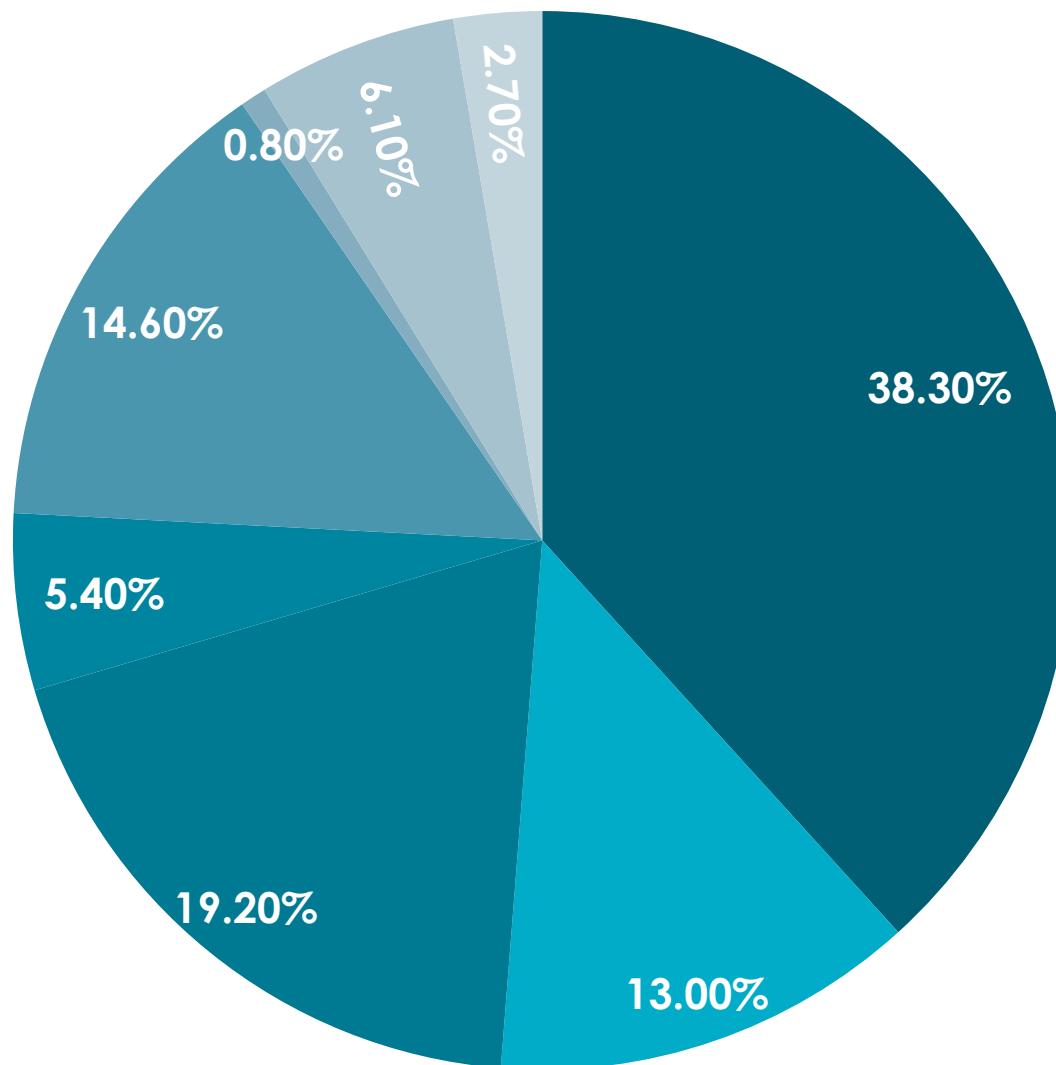
	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
Más de \$150,000	18.0	14.7	17.9	20.7	22.5
De \$100,000 a \$150,000	13.4	15.2	17.9	10.0	17.1
De \$75,000 a \$99,999	18.4	9.5	9.9	8.0	9.9
De \$50,000 a \$74,999	13.0	9.0	11.1	14.7	7.7
De \$35,000 a \$49,999	14.2	10.0	10.5	7.3	9.9
De \$25,000 a \$34,999	5.7	12.3	13.0	9.3	10.8
De \$15,000 a \$24,999	6.5	13.3	9.9	10.7	9.5
Menos de \$15,000	10.7	16.1	9.9	19.3	12.6





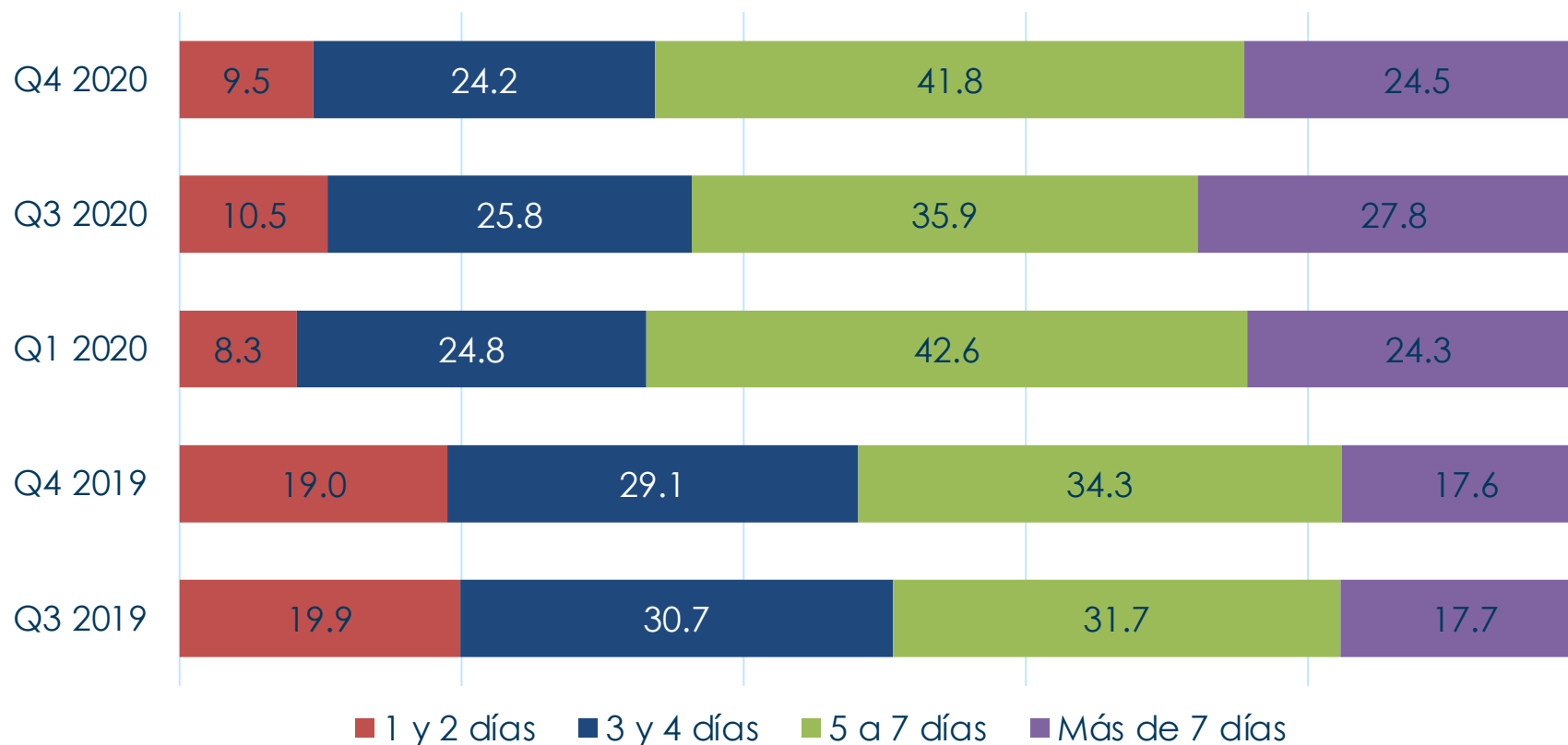
# Medios que influyeron en su intención de visita

- Redes Sociales
- Publicidad en internet
- Sitios especializados de viaje / Blog
- Agencia de viajes
- YouTube
- Televisión y Radio
- Influencers en línea
- Revista / Impreso





# Estancia y tamaño de grupo



## Q4 2019

Estancia media: 5.6 días  
Tamaño de grupo: 2.8 personas

## Q4 2020

Estancia media: 7.3 días  
Tamaño de grupo: 2.9 personas



# Viaja en pareja

Q4 2020	Q4 2019
<b>45.5%</b>	<b>47.1%</b>



# Personas con quien viaja

## Viaja en familia

Q4 2020	Q4 2019
<b>26.4%</b>	<b>25.8%</b>



**Q4  
2020**

## Viaja solo

Q4 2020	Q4 2019
<b>10.6%</b>	<b>10.5%</b>

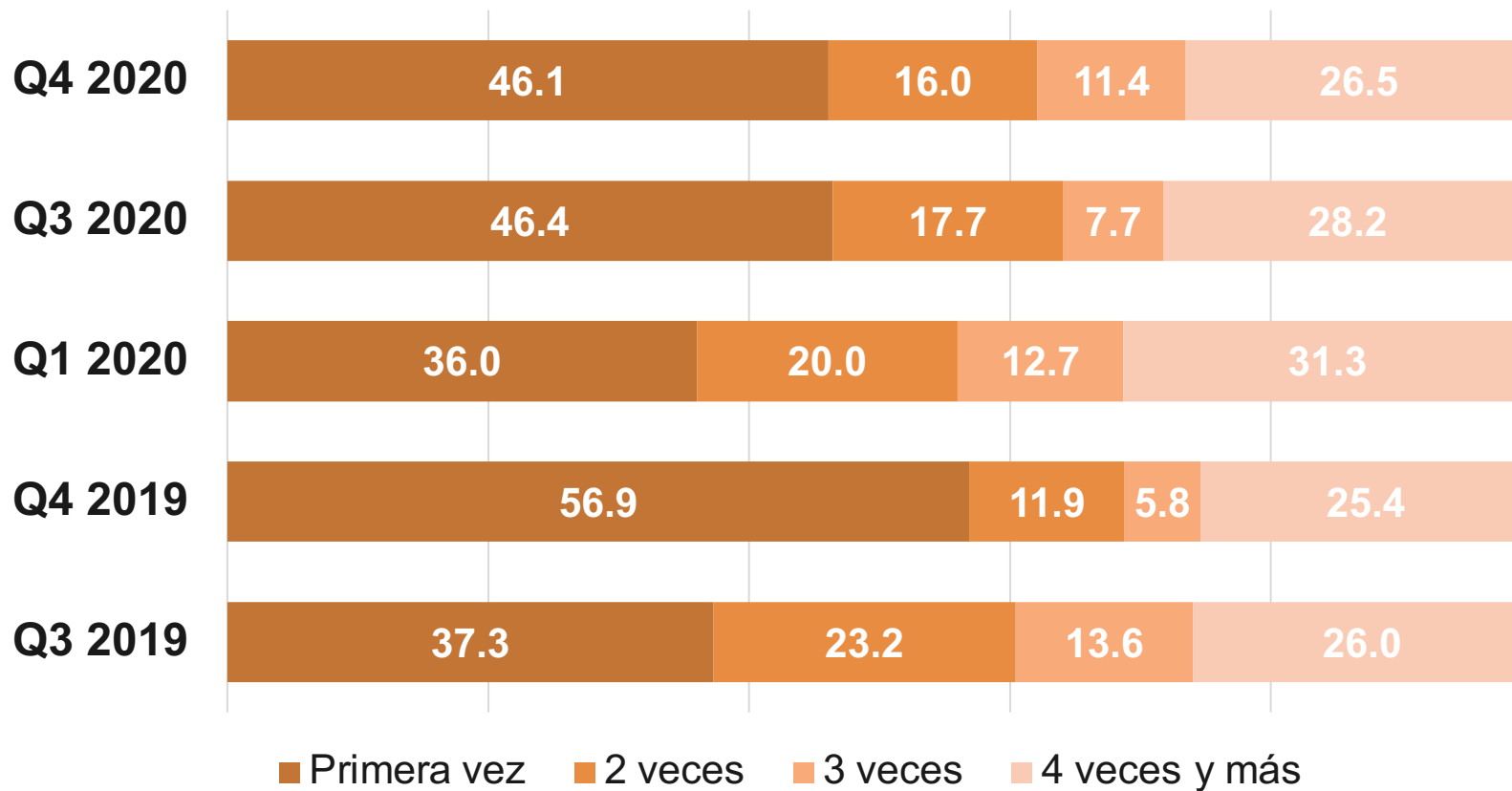


## Viaja con amigos

Q4 2020	Q4 2019
<b>17.5%</b>	<b>16.7%</b>



# Visita y tasa de retorno



**Q4 2019**








Tasa de retorno al destino: **43.1%**



**Q4 2020**

Tasa de retorno al destino: **53.9%**



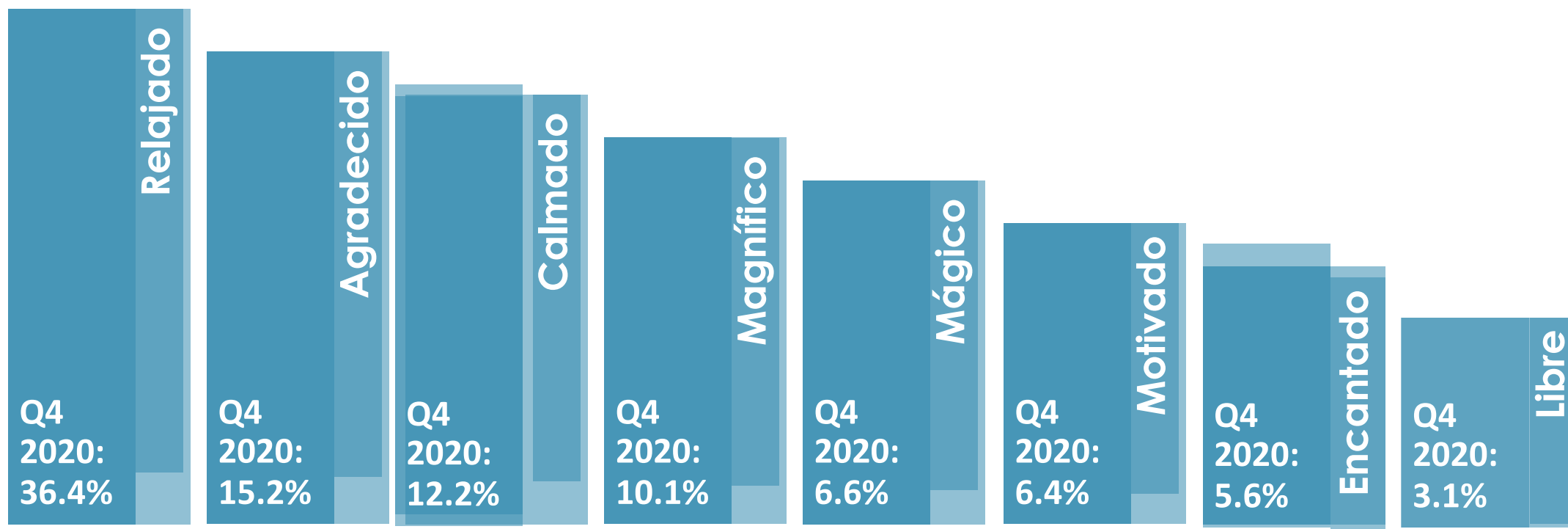
# Motivo de viaje

	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
 Descansar	71.7	77.6	88.7	79.2	82.2
 Luna de miel	4.0	6.9	6.1	5.3	4.0
 Boda	1.6	5.0	0.4	1.9	3.7
 Actividades de aventura	9.0	1.3	1.3	5.8	3.6
 Salud y bienestar	N/D	N/D	N/D	N/D	2.3
 Visita amigos / familia	2.2	1.7	1.3	2.4	2-3
 Cultura Maya	3.7	2.3	0.4	N/D	1.3

	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
 Evento especial	0.9	2.6	0.4	N/D	0.3
 Negocios	N/D	1.0	0.4	2.9	0.3



# Sentimiento



# Canal de compra



**1** Agencia de viaje online  
Q4 2020: 27.6%  
Q4 2019: 24.4%

**2** Agencia de viajes tradicional  
Q4 2020: 8.3%  
Q4 2019: 6.8%

**3** Web compañía aérea  
Q4 2020: 24.1%  
Q4 2019: 17.3%

**4** Buscador de viajes  
Q4 2020: 12.8%  
Q4 2019: 16.3%

**5** Sitio web del hotel  
Q4 2020: 15.9%  
Q4 2019: 18.9%

**6** Sitio de renta vacacional  
Q4 2020: 9.7%  
Q4 2019: 9.4%

**7** Tiempo compartido  
Q4 2020: 0.7%  
Q4 2019: 2.9%

**8** Oficina – teléfono compañía aérea  
Q4 2020: 0.7%  
Q4 2019: 2.9%

**9** Teléfono del hotel  
Q4 2020: 0.3%  
Q4 2019: 1.0%



# Uso y tipo de paquete



**No usó  
paquete**

Q4 2019: 74.2%

**Q4 2020: 76.5%**



**Todo  
incluido**

Q4 2019: 10.6%

**Q4 2020: 6.8%**



**Avión y  
hotel**

Q4 2019: 12.6%

**Q4 2020: 15.3%**



**Avión,  
hotel y un  
alimento**

Q4 2019: ---

**Q4 2020: 1.4%**



# Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	Q4 2019	Q4 2020
Tamaño de grupo	2.8 personas	2.9 personas
Gasto total	\$734	\$698
Tarifa aérea	\$292	\$233
Hospedaje	\$259	\$256
Gasto en el destino	\$183	\$209







# Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
HOTEL	74.5	70.5	57.8	65.7	55.5
RENTA VACACIONAL	16.8	21.0	28.9	17.7	22.6
PROPIEDAD CONDO/CASA	1.9	2.3	3.4	5.6	10.0
HOSTAL			2.2	6.1	8.3
FAMILIARES/AMIGOS	4.7	3.6	7.3	5.1	3.3
TIEMPO COMPARTIDO	2.2	2.6	0.4		0.3



# Tours realizados



**Zonas  
Arqueológicas**

Q4 2019: 64.1%  
Q4 2020: 17.3%



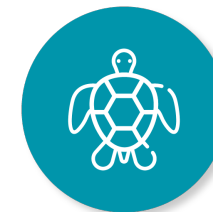
**Cenotes y  
cavernas**

Q4 2019: 14.1%  
Q4 2020: 6.8%



**Actividades  
acuáticas**

Q4 2019: 48.4%  
Q4 2020: 22.8%



**Parques  
recreativos**

Q4 2019: 39.1%  
Q4 2020: 15.1%



**Ciudades  
cercanas**

Q4 2019: 15.6%  
Q4 2020: 18.1%



**Naturaleza**

Q4 2019: 7.7%  
Q4 2020: 13.7%



**Entretenimiento**

Q4 2019: --  
Q4 2020: 6.1%



**Deportes**

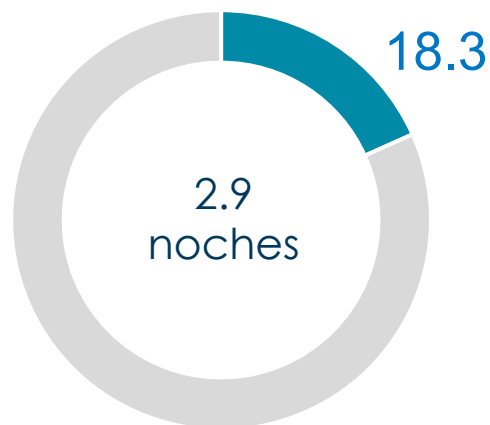
Q4 2019: ---  
Q4 2020: 0.8%





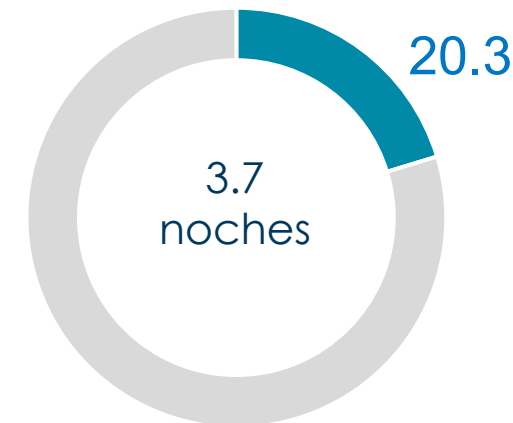
# Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

**Q4 2019**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



Destinos	Q3 2020	Q4 2020
<b>cancun</b>	30.8	28.7
<b>PLAYA DEL CARMEN</b>	20.5	20.7
<b>TULUM</b>	15.4	12.6
<b>HOLBOX</b>	5.1	6.9
<b>ISLA COZUMEL</b>	2.6	4.6
<b>Valladolid</b>	N/D	2.3
<b>CHETUMAL</b>	N/D	1.1

**Q4 2020**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA