

QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

# PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME Q1  
(ENERO | MARZO 2021)



# 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.

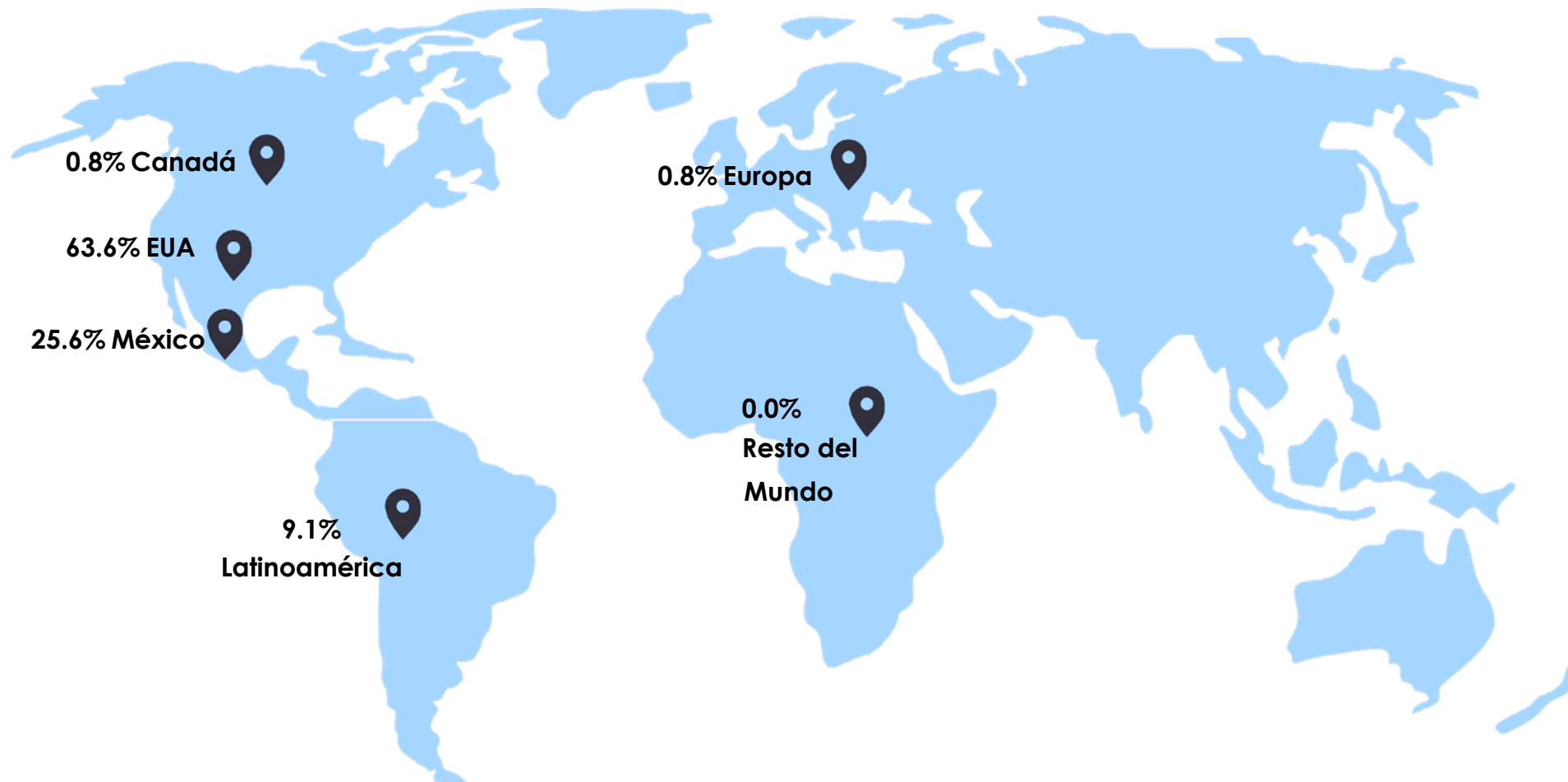
En el caso de **Chetumal, Bacalar y Mahahual**, el muestreo es realizado en el Aeropuerto Internacional de Chetumal, en hoteles de los tres destinos y en otros puntos de confluencia de turistas. Son obtenidas 90 encuestas en cada destino para al final de cada trimestre contar con 270 encuestas que permitan 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 25.6%

EUA 63.6%

Latinoamérica 9.1%

## Top

## Estados de México

## Estados de EUA

## Países de Latinoamérica

1	Jalisco	23.3
2	Ciudad de México	20.0
3	Nuevo León	20.0
4	Estado de México	10.0
5	Coahuila	10.0
6	Chiapas	3.3
7	Chihuahua	3.3
8	Michoacán	3.3
9	Sonora	3.3
10	Zacatecas	3.3

Illinois	16.2
Texas	8.8
Wisconsin	7.4
Missouri	7.4
California	5.9
Ohio	5.9
Colorado	4.4
Maryland	4.4
Pennsylvania	4.4
Indiana	4.4

Argentina	27.3
Colombia	27.3
Brasil	9.1
Chile	9.1
Costa Rica	9.1
Ecuador	9.1
Perú	9.1

# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

7.9% de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

35.9% de los turistas

-De 40 a 49 años 17.8%

-De 50 a 59 años 18.1%



## Millennials (20 a 39 años)

48.9% de los turistas

-De 20 a 29 años 20.2%

-De 30 a 39 años 28.7%



## Generación Z (0 a 19 años)

7.3% de los turistas

-Hasta los 12 años 3.8%

-De 13 a 19 años 3.5%

# Ingresos anuales en dólares



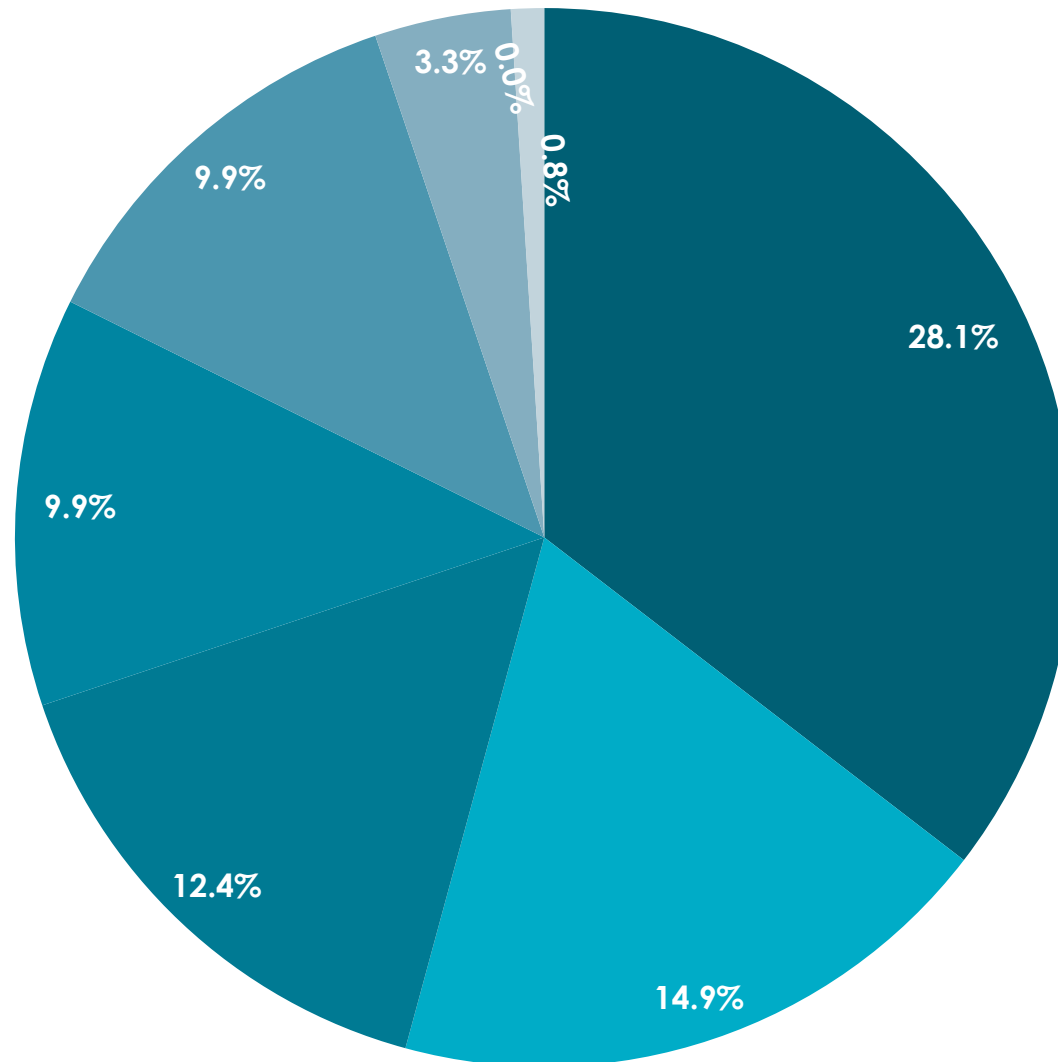
	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
Más de \$150,000	14.7	17.9	20.7	22.5	21.8
De \$100,000 a \$150,000	15.2	17.9	10.0	17.1	14.9
De \$75,000 a \$99,999	9.5	9.9	8.0	9.9	6.9
De \$50,000 a \$74,999	9.0	11.1	14.7	7.7	10.3
De \$35,000 a \$49,999	10.0	10.5	7.3	9.9	12.6
De \$25,000 a \$34,999	12.3	13.0	9.3	10.8	11.5
De \$15,000 a \$24,999	13.3	9.9	10.7	9.5	8.0
Menos de \$15,000	16.1	9.9	19.3	12.6	13.8



# Medios que influyeron en su intención de visita

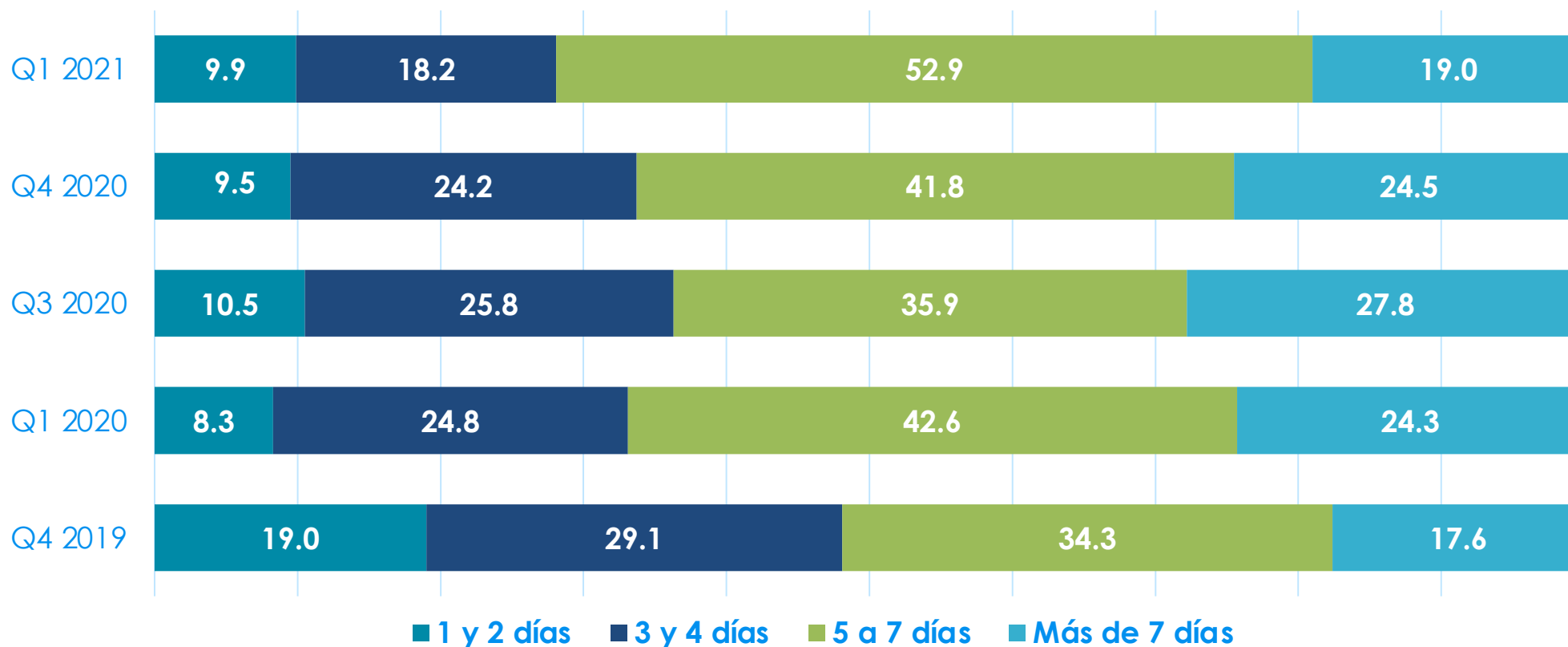


- Redes sociales
- Publicidad en internet
- Sitios especializados de viaje / blog
- Youtube
- Agencia de viajes
- Influencers en línea
- Revista / impreso
- Televisión y radio





# Estancia y tamaño de grupo



## Q1 2021

Estancia media: 6.4 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

## Q1 2020

Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 3.3 personas





# Personas con quien viaja

## Viaja en pareja

Q1 2021	Q1 2020
<b>47.5%</b>	<b>43.1%</b>



## Viaja en familia

Q1 2021	Q1 2020
<b>29.2%</b>	<b>29.7%</b>



**Q1  
2021**

## Viaja solo

Q1 2021	Q1 2020
<b>10.0%</b>	<b>6.9%</b>

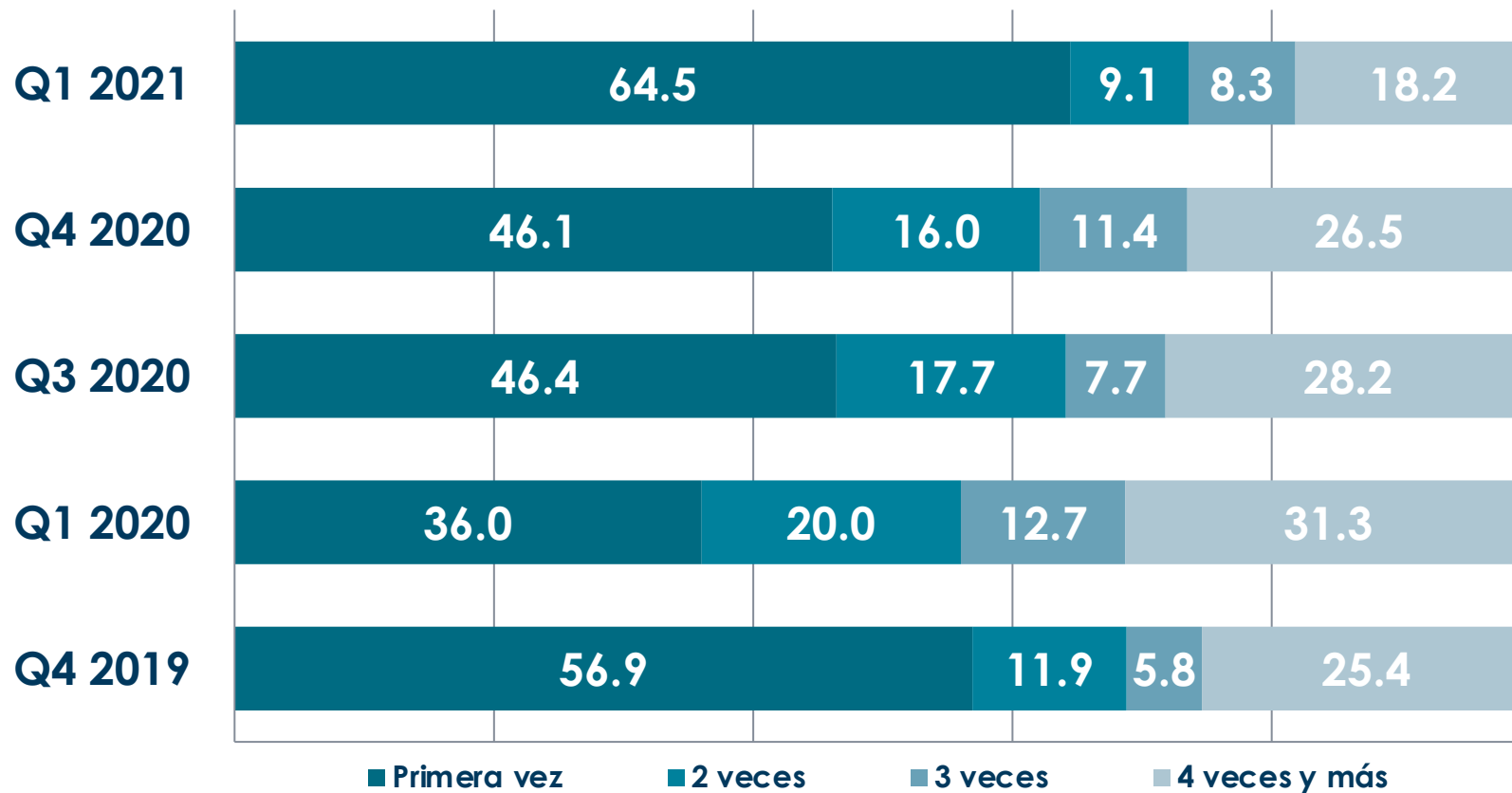


## Viaja con amigos

Q1 2021	Q1 2020
<b>13.3%</b>	<b>20.3%</b>



# Visita y tasa de retorno










Q1 2021




Tasa de retorno al destino: **35.5%**

Q1 2020

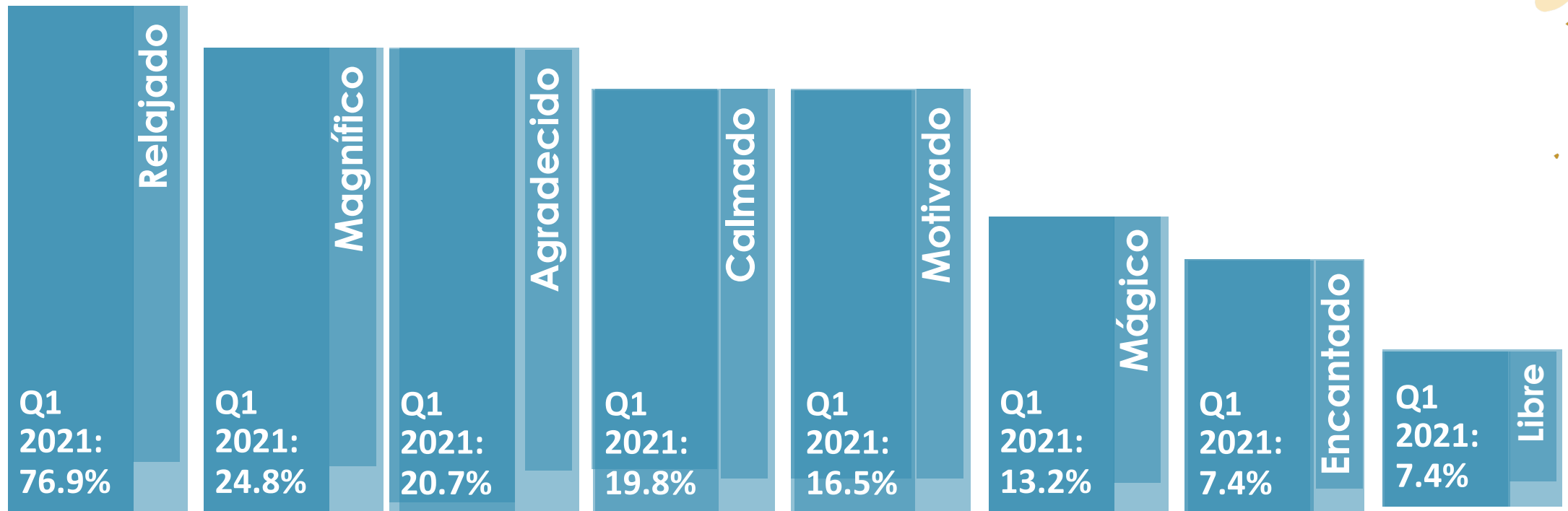
Tasa de retorno al destino: **72.0%**

# Motivo de viaje

	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
 Descansar	77.6%	88.7%	79.2%	82.2%	85.1%
 Actividades de aventura	1.3%	1.3%	5.8%	3.6%	5.0%
 Luna de miel	6.9%	6.1%	5.3%	4.0%	2.5%
 Visitar amigos/Familia	1.7%	1.3%	2.4%	2.3%	2.5%
 Salud y belleza	N/D	N/D	N/D	2.3%	1.7%
 Contraer matrimonio	N/D	N/D	N/D	N/D	1.7%
 Motivos culturales	2.3%	0.4%	N/D	1.3%	0.8%

	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
 Negocios	1.0%	0.4%	2.9%	0.3%	0.8%
 Boda	5.0%	0.4%	1.9%	3.7%	N/D
 Evento especial	2.6%	0.4%	N/D	0.3%	N/D

# Sentimiento



# Canal de compra



**1** Agencia de viaje online  
Q1 2021: 19.5%  
Q1 2020: 28.2%

**2** Agencia de viajes tradicional  
Q1 2021: 11.5%  
Q1 2020: 6.6%

**3** Web compañía aérea  
Q1 2021: 28.3%  
Q1 2020: 18.8%

**4** Buscador de viajes  
Q1 2021: 11.5%  
Q1 2020: 14.1%

**5** Sitio web del hotel  
Q1 2021: 10.6%  
Q1 2020: 10.3%

**6** Sitio de renta vacacional  
Q1 2021: 11.5%  
Q1 2020: 19.2%

**7** Tiempo compartido  
Q1 2021: 1.8%  
Q1 2020: 0.0%

**8** Oficina – teléfono compañía aérea  
Q1 2021: 5.3%  
Q1 2020: 1.9%

**9** Teléfono del hotel  
Q1 2021: 0.0%  
Q1 2020: 0.9%



# Uso y tipo de paquete



**No usó  
paquete**

Q1 2021: 65.8%

Q1 2020: 72.5%



**Todo  
incluido**

Q1 2021: 15.3%

Q1 2020: 11.0%



**Avión y  
hotel**

Q1 2021: 18.9%

Q1 2020: 13.3%



**Avión,  
hotel y un  
alimento**

Q1 2021: 0.0%

Q1 2020: 3.2%



# Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	Q1 2020	Q1 2021
Tamaño de grupo	3.3 personas	2.9 personas
Gasto total	\$735	\$866
Tarifa aérea	\$271	\$206
Hospedaje	\$348	\$355
Gasto en el destino	\$116	\$305







# Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	Q4 2020	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
Hotel	70.5	57.8	65.7	55.5	60.8
Renta vacacional	21.0	28.9	17.7	22.6	26.7
Casa o condo particular	2.3	3.4	5.6	10.0	4.2
Casa de familiares o amigos	3.6	7.3	5.1	3.3	3.3
Hostal	N/D	2.2	6.1	8.3	2.5
Club vacacional	2.6	0.4	N/D	0.3	2.5



# Tours realizados



Ciudades cercanas

Q1 2021: 22.3%  
Q1 2020: 6.9%



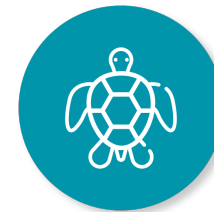
Actividades acuáticas

Q1 2021: 17.4%  
Q1 2020: 10.3%



Zonas Arqueológicas

Q1 2021: 14.9%  
Q1 2020: 11.6%



Parques recreativos

Q1 2021: 9.9%  
Q1 2020: 4.3%



Cenotes y cavernas

Q1 2021: 3.3%  
Q1 2020: 3.9%



Entretenimiento

Q1 2021: 3.3%  
Q1 2020: 1.7%



Naturaleza

Q1 2021: 0.8%  
Q1 2020: 0.9%



Deportes

Q1 2021: 0.0%  
Q1 2020: 0.4%

# Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

Destinos	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
<b>cancun</b>	30.8	28.7	47.6
<b>PLAYA DEL CARMEN</b>	20.5	20.7	23.8
<b>TULUM</b>	15.4	12.6	14.3
<b>BACALAR</b>	N/D	N/D	4.8
<b>HOLBOX</b>	5.1	6.9	4.8
<b>ISLA COZUMEL</b>	2.6	4.6	N/D
<b>Valladolid</b>	N/D	2.3	N/D
<b>CHETUMAL</b>	N/D	1.1	N/D

**Q1 2020**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



**Q1 2021**  
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA