

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

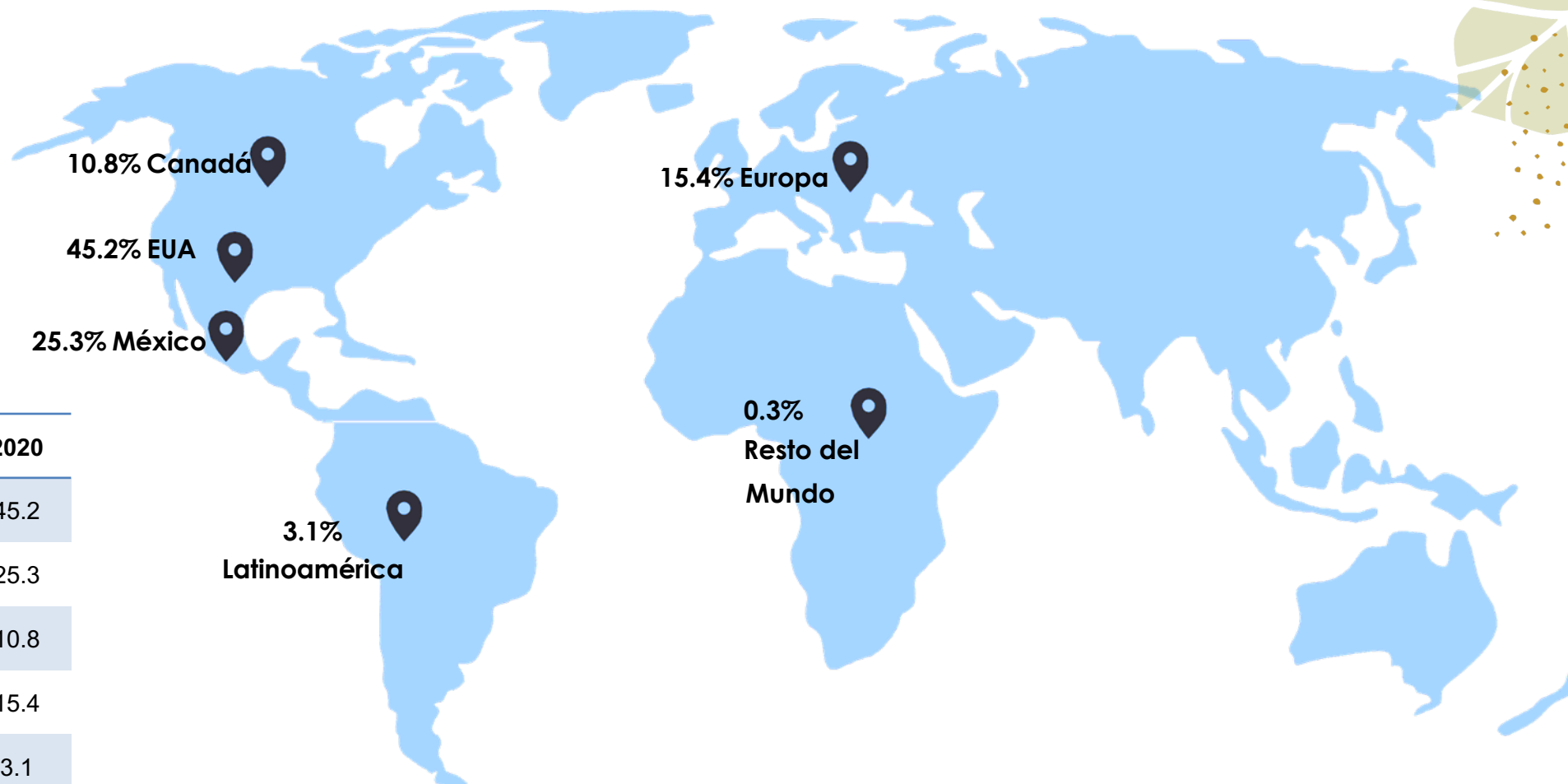
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres, Playa del Carmen y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio

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	33.2	45.2
México	15.2	25.3
Canadá	15.0	10.8
Europa	28.8	15.4
Latinoamérica	6.0	3.1
Otros	1.8	0.3



Procedencia

México 25.3%

EUA 45.2%

Canadá 10.8%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Provincias de Canadá

1	Ciudad de México	27.0
2	Jalisco	13.9
3	Nuevo León	9.0
4	Chihuahua	6.6
5	Estado de México	4.5
6	Puebla	3.7
7	San Luis Potosí	3.7
8	Guanajuato	3.3
9	Michoacán	3.3
10	Baja California	2.9

New York	14.7
Texas	11.4
Florida	10.7
California	9.7
Georgia	4.2
Illinois	3.7
New Jersey	3.0
Colorado	2.7
Minnesota	2.7
Pennsylvania	2.5

Ontario	41.8
Quebec	21.4
Alberta	12.2
Columbia Británica	12.2
Manitoba	4.1
Saskatchewan	3.1
Nuevo Brunswick	3.1
Nueva Escocia	2.0



Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

5.6% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

25.0% de los turistas

-De 40 a 49 años 14.3%

-De 50 a 59 años 10.7%



Millenials (20 a 39 años)

59.8% de los turistas

-De 20 a 29 años 32.8%

-De 30 a 39 años 27.0%



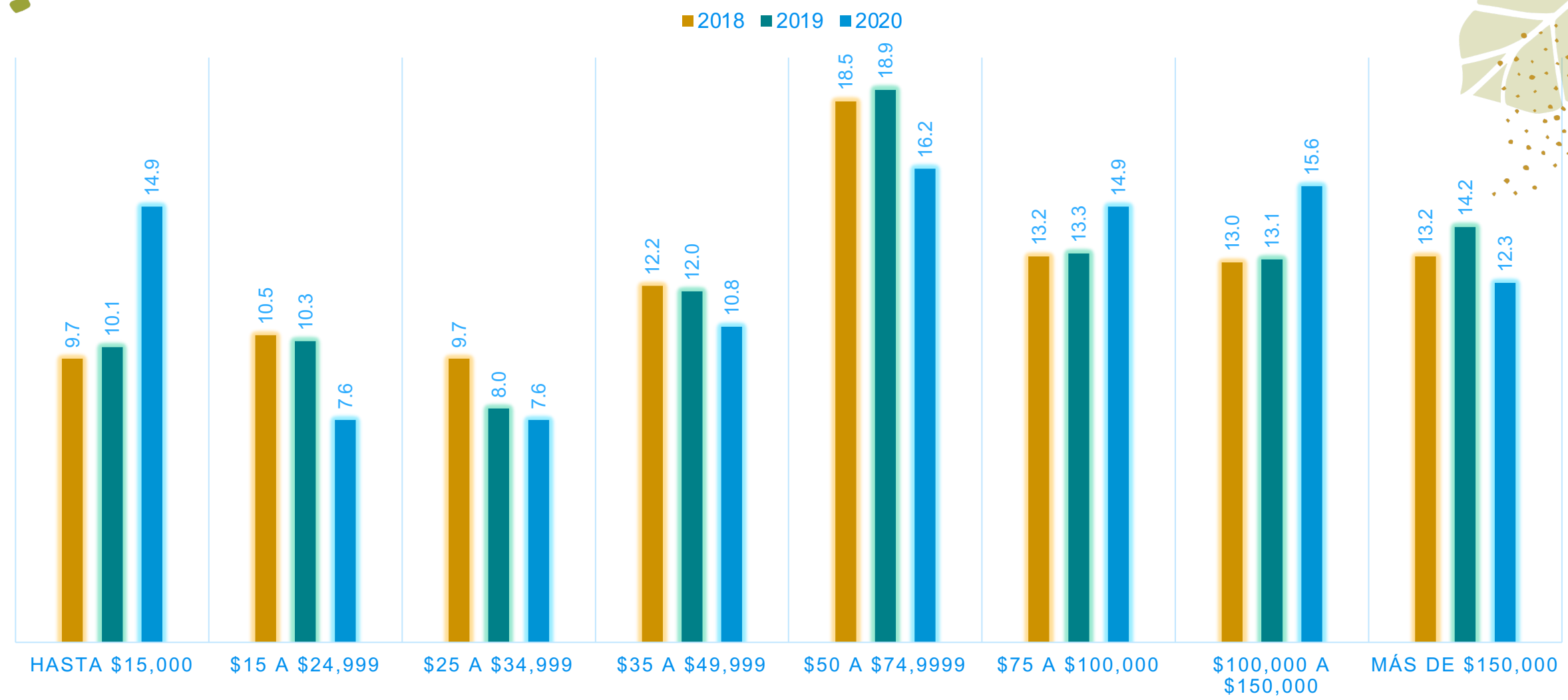
Generación Z (0 a 19 años)

9.7% de los turistas

-Hasta los 12 años 5.7%

-De 13 a 19 años 4.0%

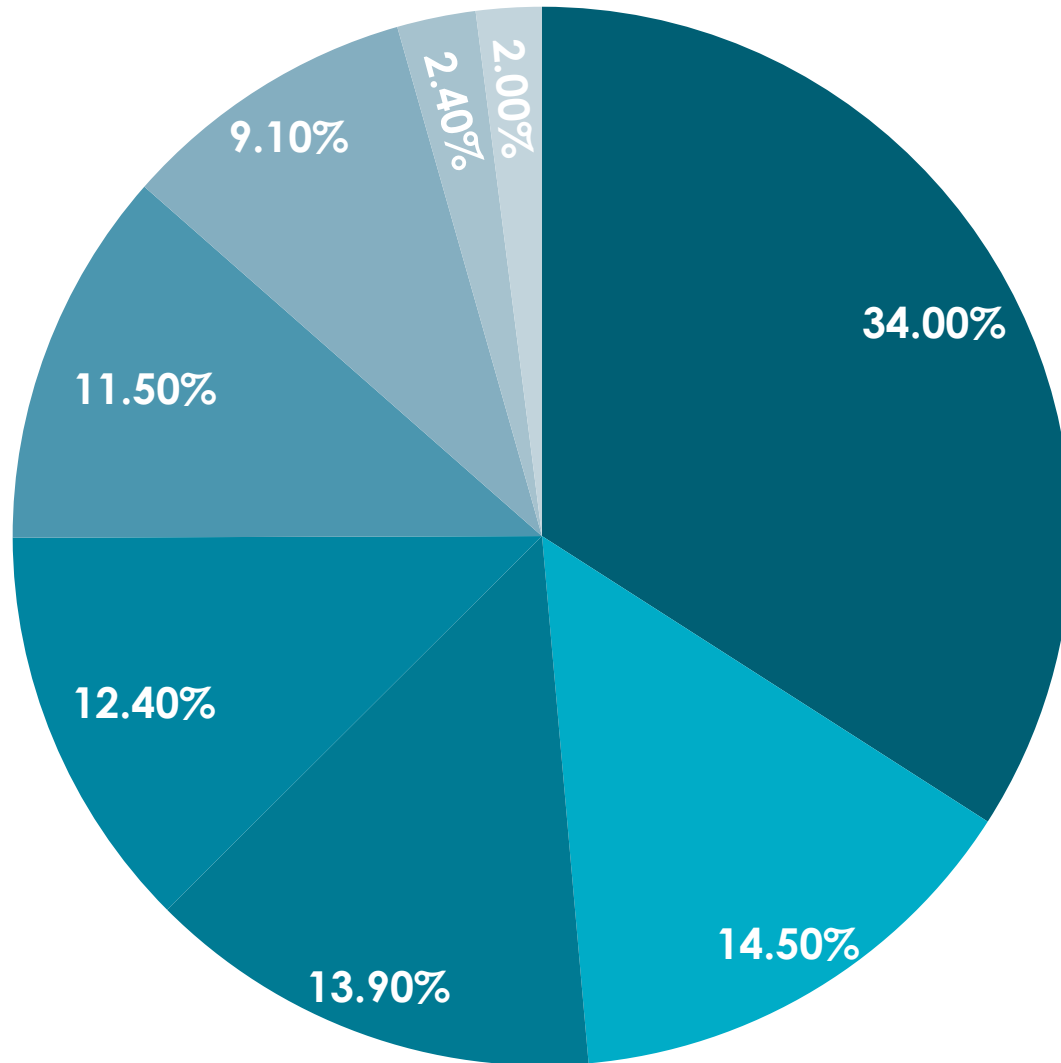
Ingresos anuales en dólares



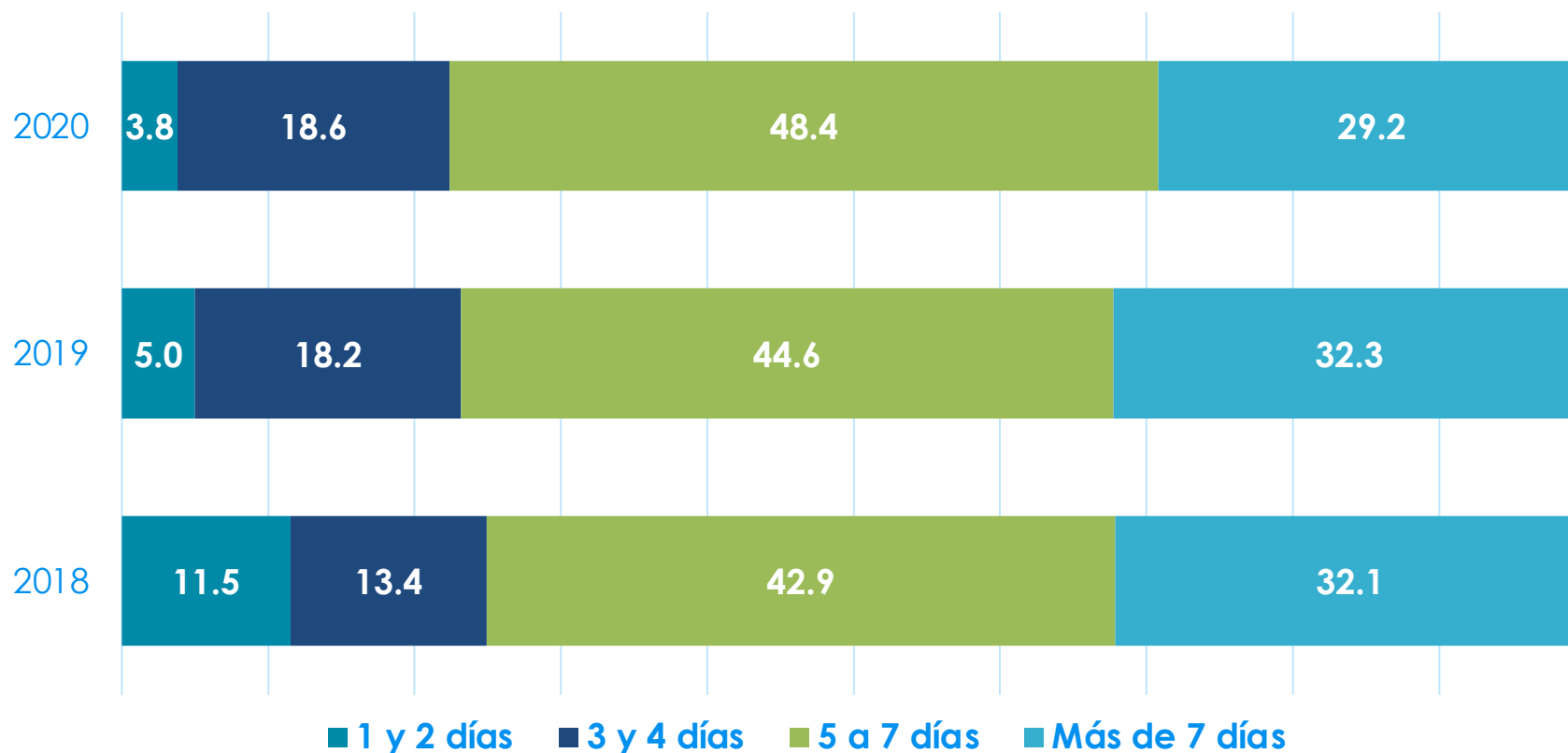
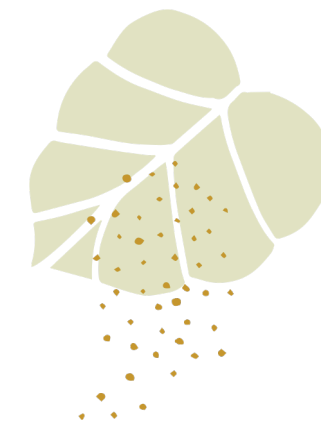
Medios que influyeron en su intención de visita



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



Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: 7.6 días

Tamaño de grupo: 2.7 personas

2020

Estancia media: 8.0 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas



Viaja en pareja

2020	2019
47.1%	52.3%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2020	2019
24.5%	27.1%



2020

Viaja solo

2020	2019
13.0%	8.0%



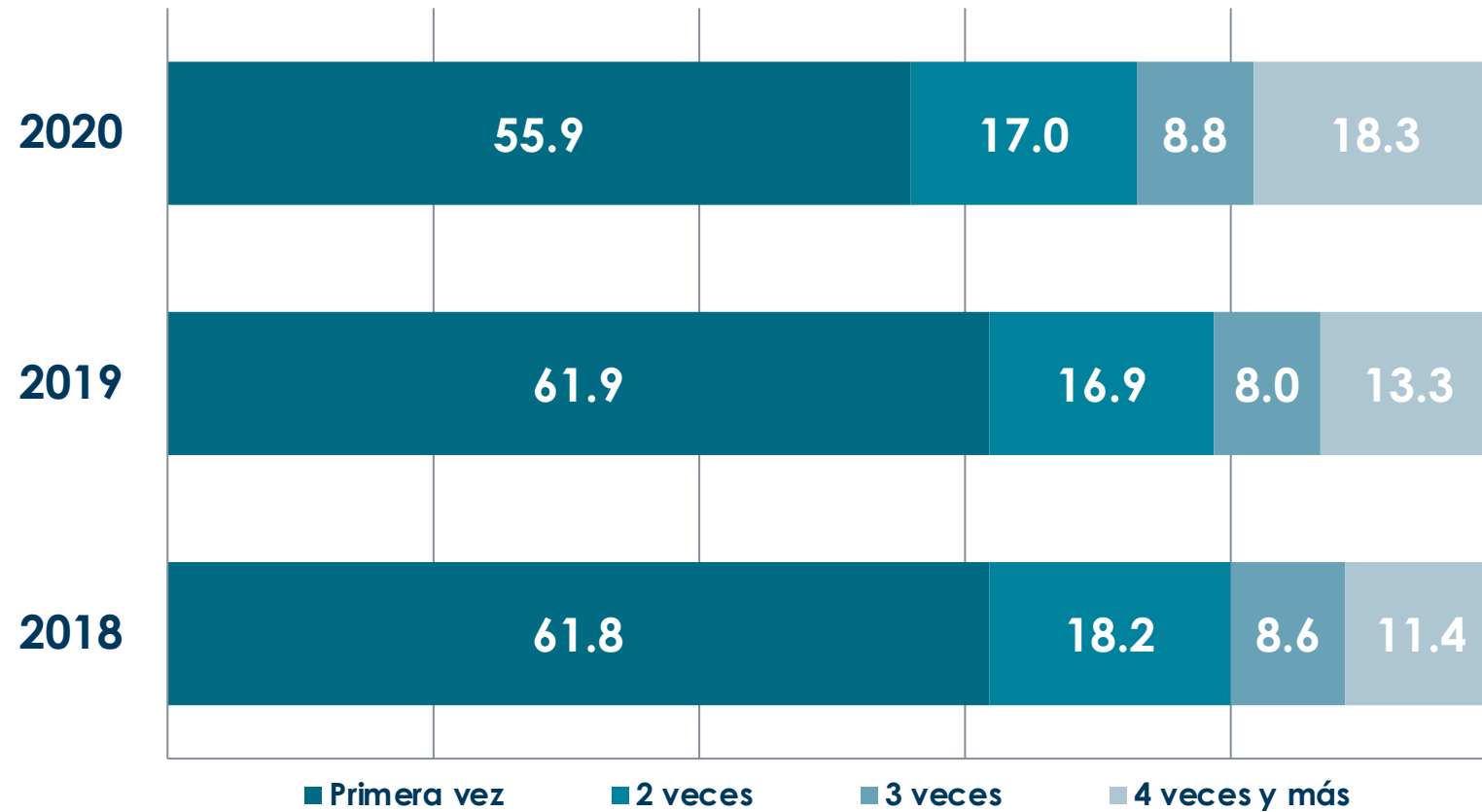
Viaja con amigos

2020	2019
15.4%	12.6%





Visita y tasa de retorno



2019

Tasa de retorno al destino: **38.1%**








2020

Tasa de retorno al destino: **44.1%**



Motivo de viaje

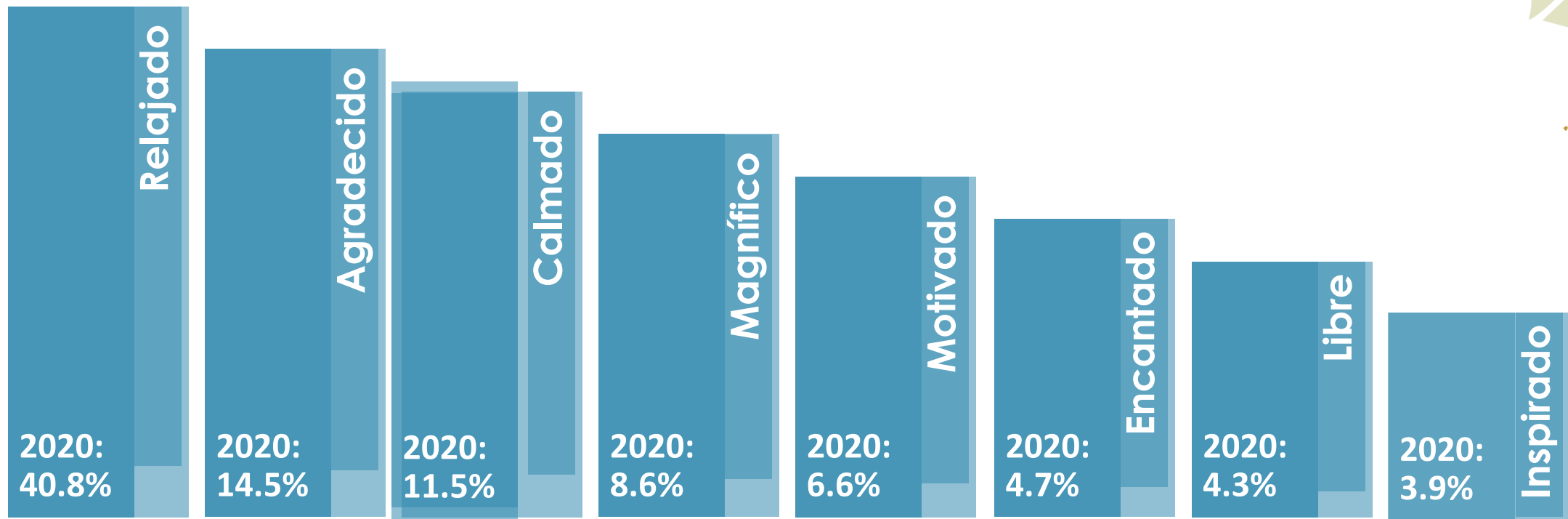
	2018	2019	2020
 Descansar	69.4	65.5	70.6
 Actividades de aventura	2.4	11.6	7.3
 Luna de miel	11.3	6.5	5.0
 Asistir a una boda	6.3	4.1	4.0
 Visitar amigos y familia	3.9	1.5	3.3
 Motivos culturales	1.3	5.5	2.5
 Vida nocturna	N/D	0.8	2.1

	2018	2019	2020
 Salud y bienestar	0.7	0.7	1.9
 Negocios	0.4	0.7	1.2
 Gastronomía	N/D	0.5	0.6
 Viaje de incentivos	0.6	0.8	0.5
 Contraer matrimonio	1.5	0.4	0.3
 Evento cultural, deportivo o social	0.7	0.7	0.3
...	0.9	0.4	0.1
 Convención	N/D	0.2	0.1





Sentimiento



Canal de compra



1 Agencia de viaje online
2020: 26.3%
2019: 24.7%

2 Agencia de viajes tradicional
2020: 23.6%
2019: 28.3%

3 Web compañía aérea
2020: 16.1%
2019: 17.2%

4 Buscador de viajes
2020: 11.9%
2019: 14.4%

5 Sitio web del hotel
2020: 8.8%
2019: 9.4%

6 Sitio de renta vacacional
2020: 9.5%
2019: N/D

7 Tiempo compartido
2020: 1.8%
2019: 2.2%

8 Oficina – teléfono compañía aérea
2020: 1.2%
2019: 2.3%

9 Teléfono del hotel
2020: 0.9%
2019: 1.2%



Uso y tipo de paquete





Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020
Tamaño de grupo	2.7 personas	2.8 personas
Gasto total	\$1,139	\$967
Tarifa aérea	\$331	\$236
Hospedaje	\$434	\$340
Gasto en el destino	\$374	\$82





Tipo de hospedaje utilizado



HOSPEDAJE	2018	2019	2020
Hotel	84.6	78.1	62.4
Renta vacacional	9.6	11.5	21.4
Casa de familiares o amigos	2.4	2.3	6.1
Hostal	0.3	3.5	4.2
Casa o condominio particular	1.2	2.0	3.5
Club vacacional	1.9	2.6	2.4



Tours realizados



**Zonas
Arqueológicas**

2019: 72.3%
2020: 14.7%



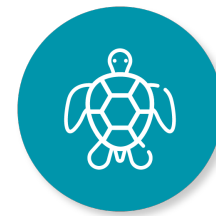
**Cenotes y
cavernas**

2019: 34.0%
2020: 20.1%



**Actividades
acuáticas**

2019: 23.5%
2020: 10.3%



**Parques
recreativos**

2019: 23.7%
2020: 11.0%



**Ciudades
cercanas**

2019: 14.7%
2020: 34.0%



Naturaleza

2019: 9.9%
2020: 7.2%



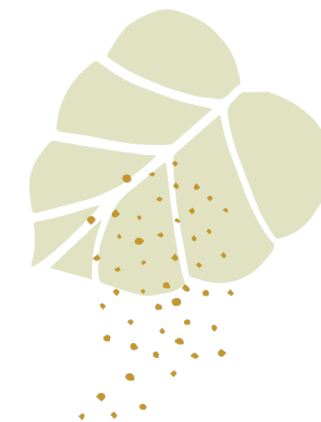
Entretenimiento

2019: 5.6%
2020: 2.5%



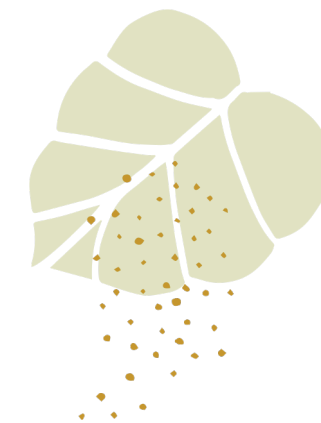
Deportes

2019: 0.6%
2020: 0.4%





Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	2019	2020
BACALAR	27.0	18.0
PLAYA DEL CARMEN	24.8	17.0
can eun	25.5	12.4
Valladolid	26.3	10.3
HOLBOX	31.4	9.8
Mérida	22.6	9.3
ISLA Cozumel	8.0	3.6
Campeche	2.2	3.1
ISLA MUJERES	10.2	2.6
MAHAHUAL	3.6	2.6
PUERTO MORELOS	1.5	1.5

2019
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



2020
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA