

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME Q1
(ENE – MAR 2021)

Metodología

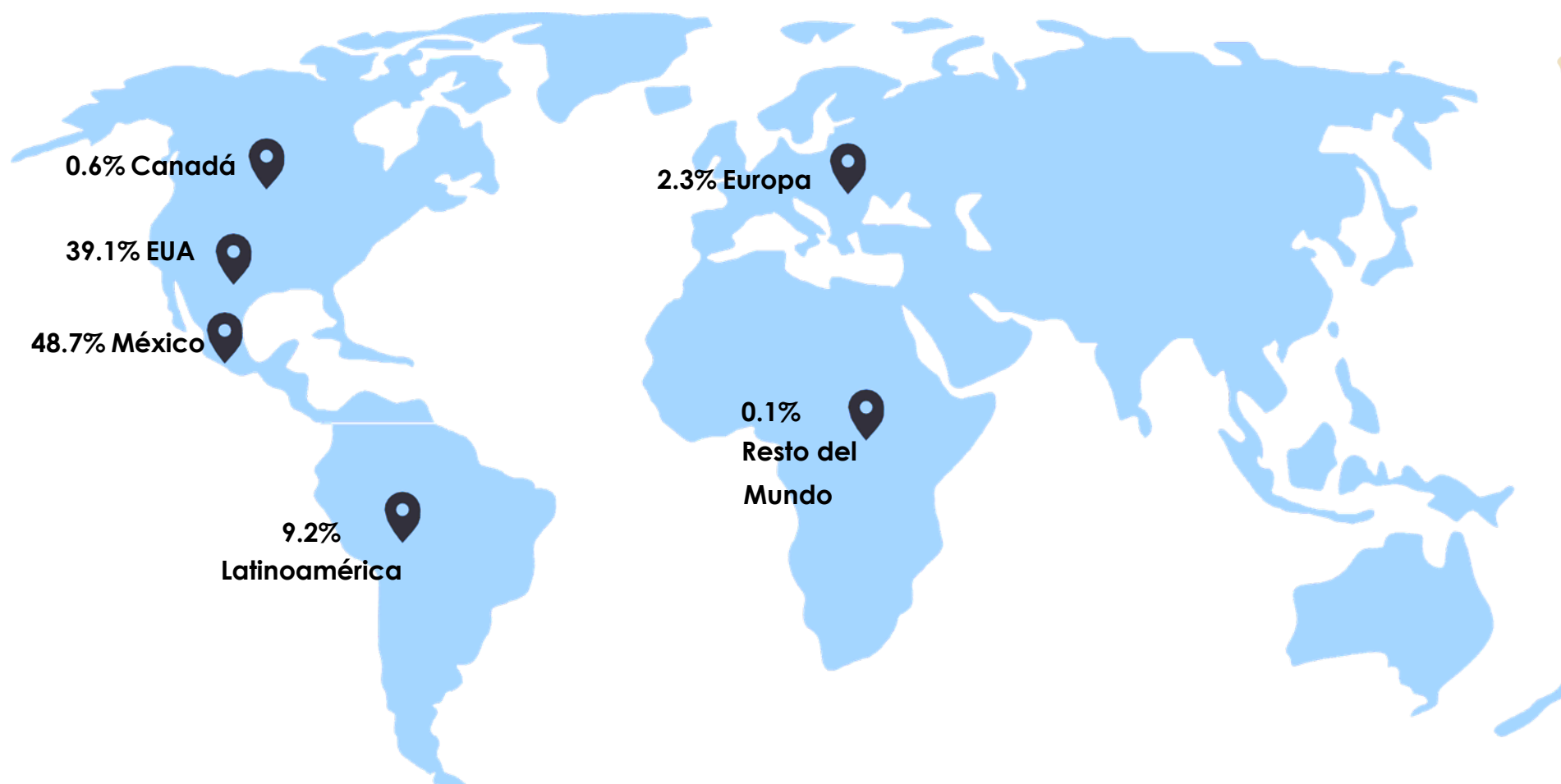
El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

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 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 48.7%

EUA 39.1%

Latinoamérica 9.2%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Latinoamérica

1	Ciudad de México	16.9	Florida	11.4	Colombia	29.8
2	Jalisco	14.6	Texas	11.0	Brasil	21.7
3	Nuevo León	12.7	Illinois	10.0	Perú	8.1
4	Chihuahua	9.9	New York	9.9	Argentina	7.4
5	Estado de México	8.0	California	5.9	Puerto Rico	6.3
6	Querétaro	4.8	Wisconsin	4.3	Chile	5.9
7	Baja California	3.7	New Jersey	4.3	Costa Rica	4.8
8	Michoacán	3.1	Pennsylvania	3.4	Ecuador	4.4
9	Guanajuato	3.0	Michigan	2.9	Panamá	4.4
10	Coahuila	3.0	Missouri	2.6	Guatemala	1.8



Edad del turista

cancun



Baby Boomers (60 años y más)

5.8% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

27.4% de los turistas
-De 40 a 49 años 17.8%
-De 50 a 59 años 9.6%



Millennials (20 a 39 años)

58.2% de los turistas
-De 20 a 29 años 37.7%
-De 30 a 39 años 20.5%



Generación Z (0 a 19 años)

13.2% de los turistas
-Hasta los 12 años 8.7%
-De 13 a 19 años 4.5%

Ingresos anuales en dólares

cancun

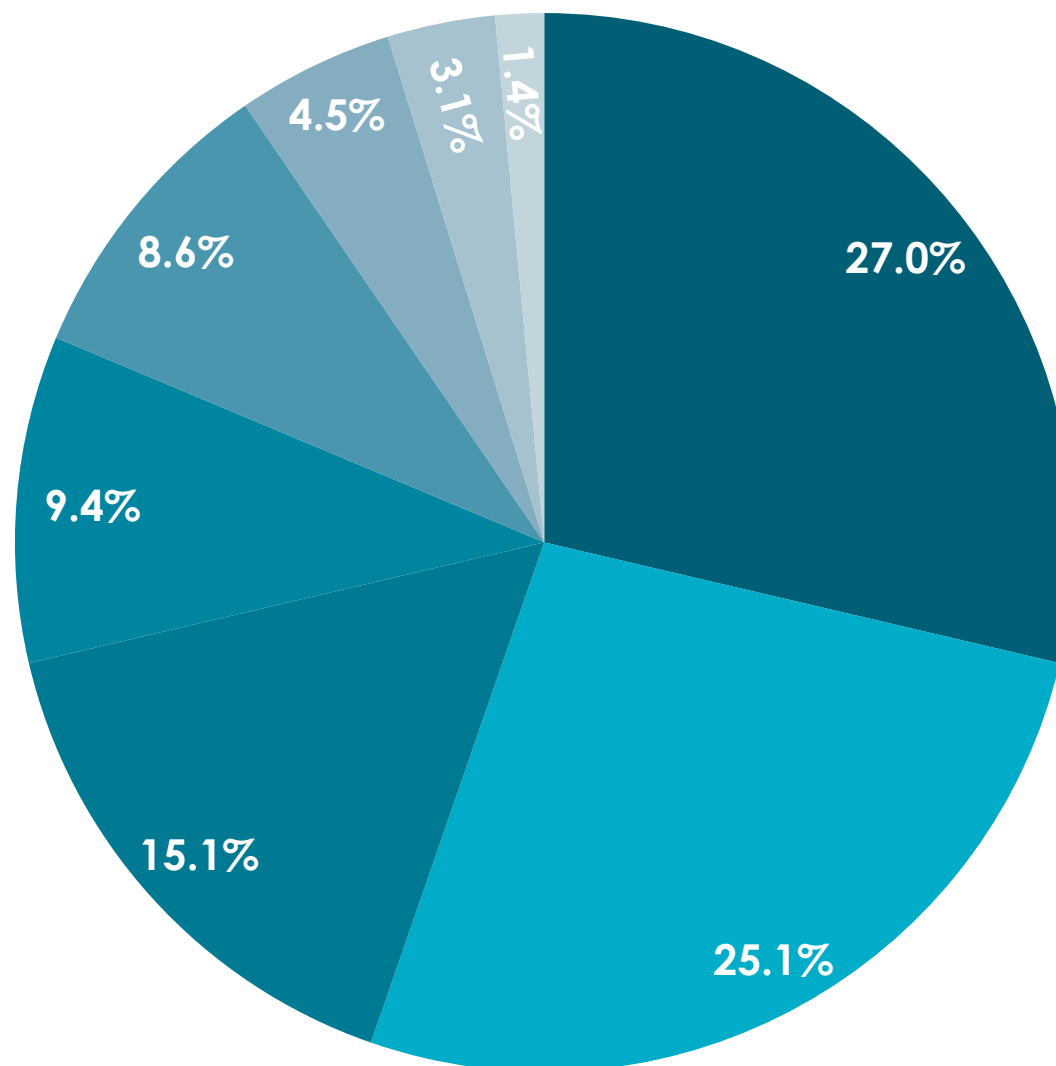
	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
Más de \$150,000	26.8	12.8	11.0	11.7	12.6
De \$100,000 a \$150,000	17.2	10.7	11.5	11.0	10.5
De \$75,000 a \$99,999	10.6	10.5	10.6	11.4	9.6
De \$50,000 a \$74,999	10.8	10.9	12.3	13.7	12.0
De \$35,000 a \$49,999	12.9	9.4	8.5	10.5	8.3
De \$25,000 a \$34,999	7.4	7.9	9.6	10.1	10.4
De \$15,000 a \$24,999	7.8	15.7	15.7	11.9	15.9
Menos de \$15,000	6.5	22.0	20.7	19.8	20.7



Medios que influyeron en su intención de visita

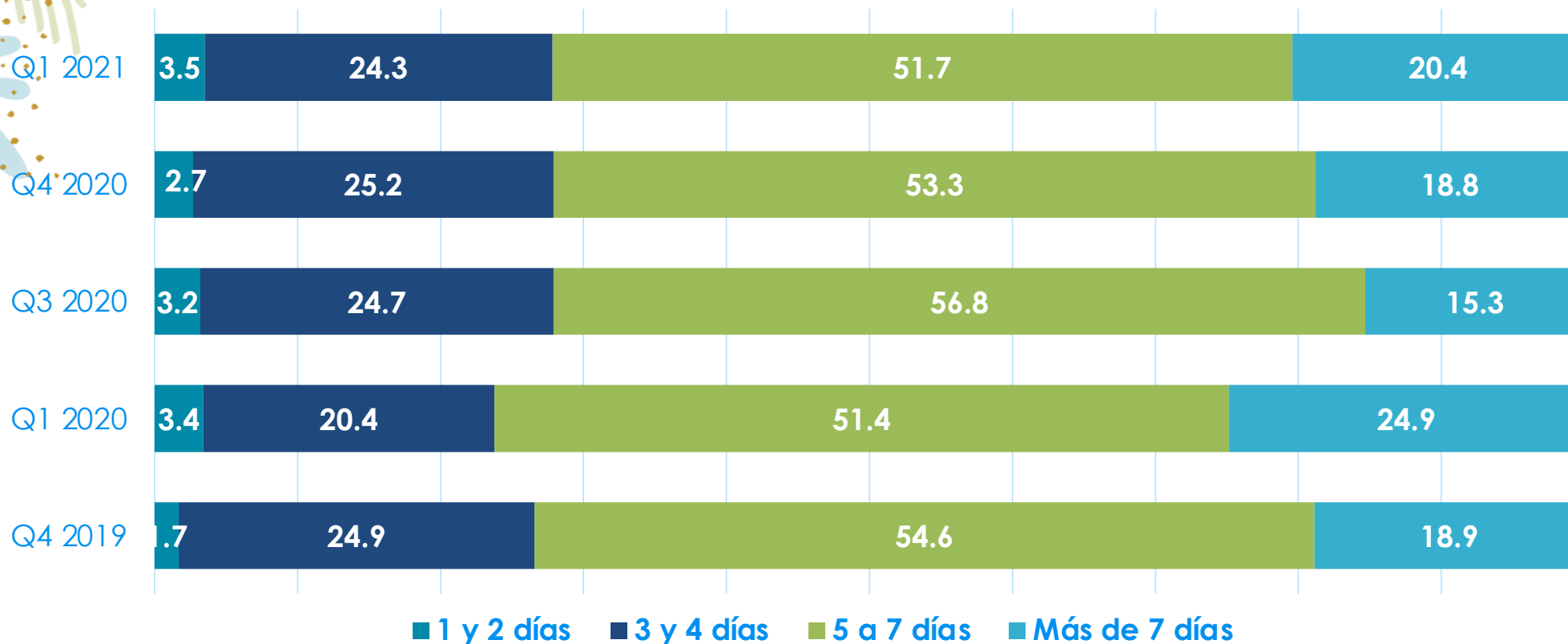
cancun

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



Estancia y tamaño de grupo

cancun



Q1 2021

Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

Q1 2020

Estancia media: 7.8 días

Tamaño de grupo: 2.7 personas



Viaja en pareja

Q1 2021	Q1 2020
44.7%	43.1%

Personas con quien viaja

cancun

Viaja en familia

Q1 2021	Q1 2020
36.7%	33.2%

Q1
2021

Viaja solo

Q1 2021	Q1 2020
8.3%	11.2%

Viaja con amigos

Q1 2021	Q1 2020
10.3%	12.5%

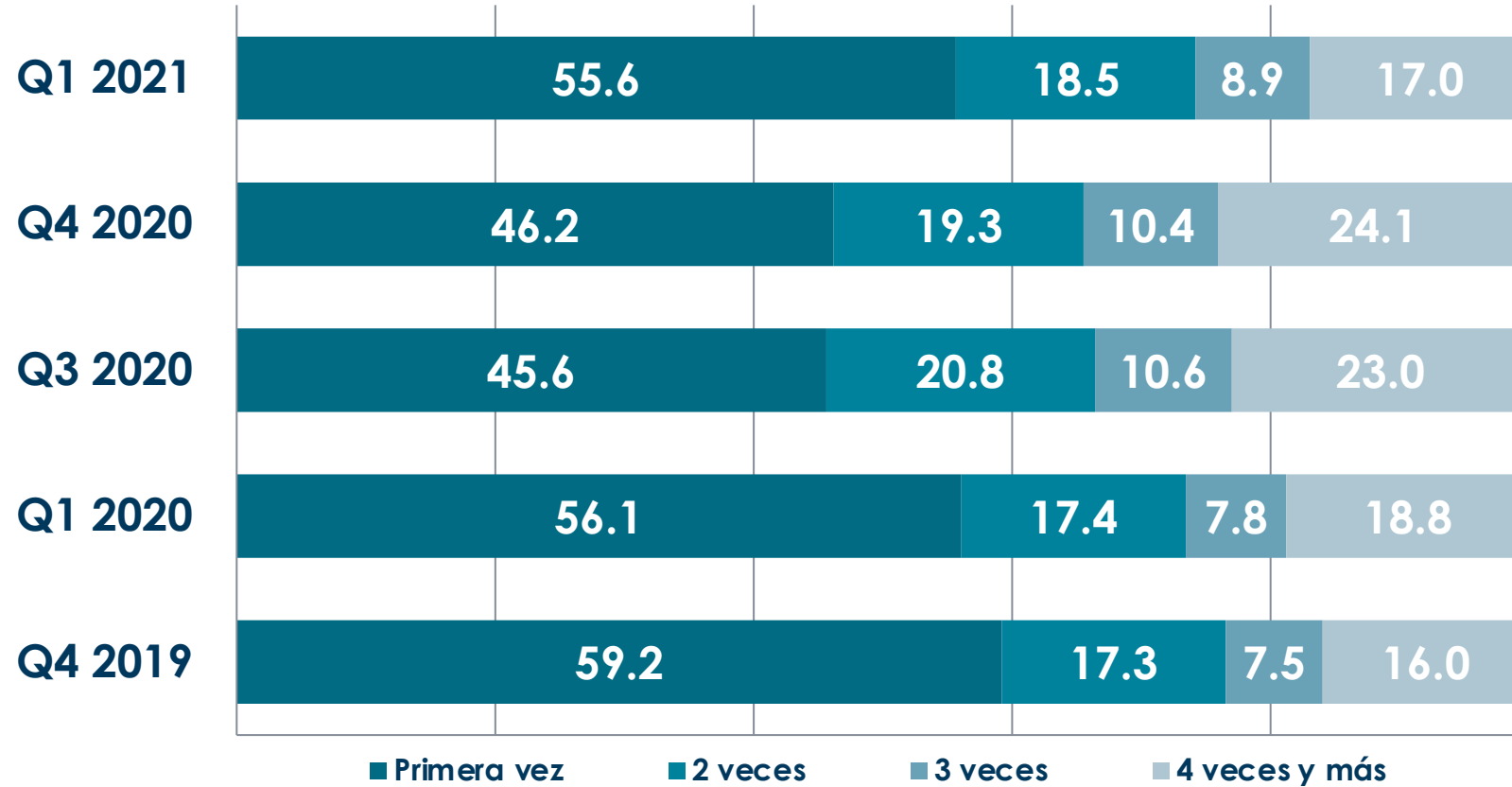
CARIBE MEXICANO

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

Visita y tasa de retorno

can@un



Q1 2021

Tasa de retorno al destino: **44.4%**

Q1 2020

Tasa de retorno al destino: **43.9%**



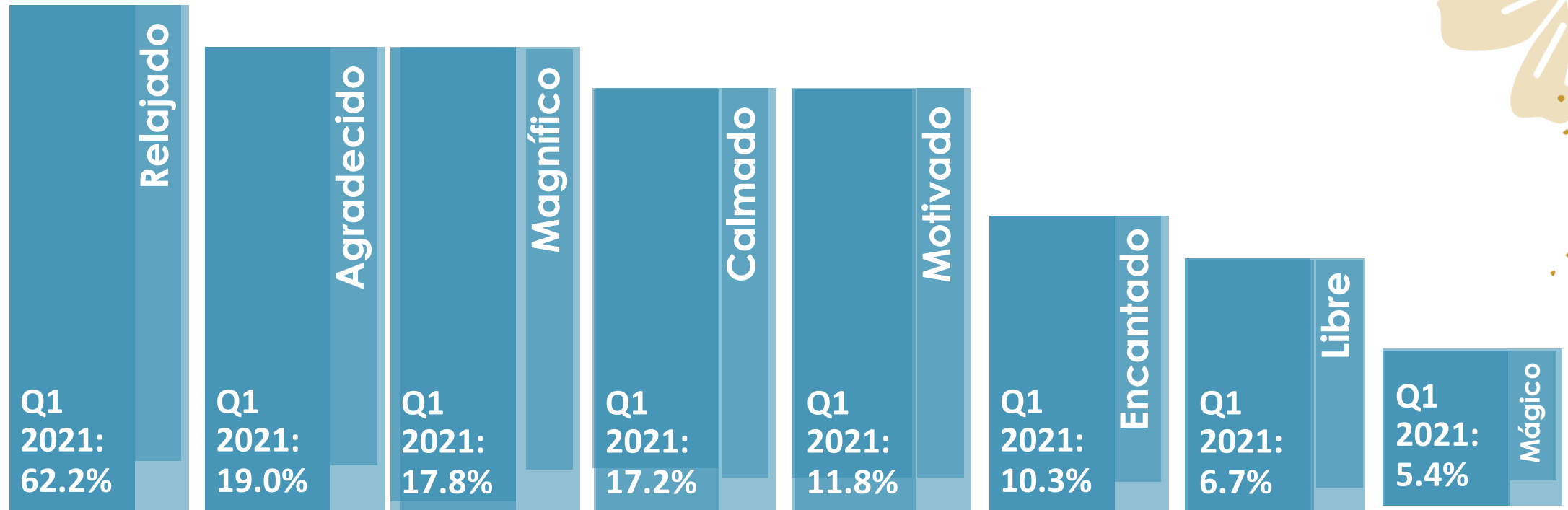
Motivo de viaje

		Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
	Descansar	59.9	68.1	74.5	76.7	80.3
	Actividades de aventura	13.1	8.7	8.3	4.3	5.9
	Luna de miel	8.7	5.0	5.8	5.8	5.3
	Visita Amigos/Familia	2.7	4.0	3.0	3.7	3.1
	Asistir a Boda	N/D	N/D	2.7	3.8	1.3
	Boda	2.9	2.1	0.8	0.8	1.3
	Negocios	1.5	1	0.8	1.2	1.1

		Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
	Motivos culturales	2.0	2.2	0.7	0.6	0.9
	Salud y Bienestar	N/D	N/D	2.4	0.9	0.8
	Contrair matrimonio	N/D	N/D	N/D	N/D	0.3
	Congreso / convención	1.7	1.2	0.2	0.8	0.2
	Viaje de Incentivos	1.1	1.1	0.7	0.2	0.2
	Evento Especial	0.8	1.2	0.1	0.5	0.1
	Gastronomía	N/D	N/D	N/D	N/D	0.1

Sentimiento

cancun



Canal de compra

cancun



1

Agencia de viaje online

Q1 2021: **32.4%**

Q1 2020: 31.2%

2

Agencia de viajes tradicional

Q1 2021: **22.9%**

Q1 2020: 25.2%

3

Web compañía aérea

Q1 2021: **18.3%**

Q1 2020: 14.2%

4

Buscador de viajes

Q1 2021: **10.0%**

Q1 2020: 11.6%

5

Sitio web del hotel

Q1 2021: **6.9%**

Q1 2020: 6.8%

6

Sitio de renta vacacional

Q1 2021: **2.3%**

Q1 2020: 4.0%

7

Tiempo compartido

Q1 2021: **3.9%**

Q1 2020: 4.1%

8

Oficina – teléfono compañía aérea

Q1 2021: **2.6%**

Q1 2020: 2.0%

9

Teléfono del hotel

Q1 2021: **0.8%**

Q1 2020: 1.0%



Uso y tipo de paquete

cancun



**No usó
paquete**

Q1 2021: 42.5%

Q1 2020: 46.8%



**Todo
incluido**

Q1 2021: 40.5%

Q1 2020: 39.2%



**Avión y
hotel**

Q1 2021: 13.4%

Q1 2020: 10.9%



**Avión,
hotel y un
alimento**

Q1 2021: 3.5%

Q1 2020: 3.1%



Distribución de la derrama (dólares por persona)

caneun



Concepto	Q1 2020	Q1 2021
Tamaño de grupo	2.7 personas	2.9 personas
Gasto total	\$1,056	\$773
Tarifa aérea	\$310	\$190
Hospedaje	\$433	\$357
Gasto en el destino	\$313	\$226



Tipo de hospedaje utilizado

cancun

Hospedaje	Q4 2020	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
Hotel	80.4	75.2	83.8	81.1	76.6
Renta vacacional	7.8	9.5	6.2	7.0	10.1
Tiempo compartido	6.1	5.9	3.2	4.8	5.4
Casa de familiares/amigos	3.9	5.1	3.6	3.4	4.1
Casa o condominio particular	1.8	1.8	2.3	2.8	2.8
Hostal		2.6	0.8	0.9	1.0



Tours realizados

can@un



Zonas
Arqueológicas

Q1 2021: 32.4%
Q1 2020: 50.6%



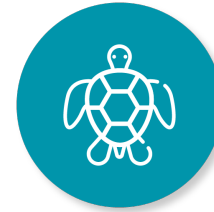
Cenotes y
cavernas

Q1 2021: 17.9%
Q1 2020: 20.0%



Actividades
acuáticas

Q1 2021: 15.5%
Q1 2020: 17.9%



Parques
recreativos

Q1 2021: 28.8%
Q1 2020: 32.6%



Ciudades
cercanas

Q1 2021: 31.7%
Q1 2020: 39.5%



Naturaleza

Q1 2021: 7.6%
Q1 2020: 6.4%



Entretenimiento

Q1 2021: 4.6%
Q1 2020: 4.5%



Deportes

Q1 2021: 1.0%
Q1 2020: 0.9%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

cancun



Q1 2020
% del total de turistas que
pernoctaron en otros destinos
9.3



Destinos	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
PLAYA DEL CARMEN	24.1	25.0	23.2	20.2
TULUM	20.3	20.8	18.8	27.5
ISLA MUJERES	8.6	15.6	11.6	12.2
HOLBOX	8.1	5.2	8.9	8.4
BACALAR	8.4	9.4	9.8	8.4
Mérida	8.4	6.3	8.0	5.6
ISLA COZUMEL	6.9	6.3	5.4	4.2
CHETUMAL	N/D	N/D	N/D	2.8
Valladolid	6.4	1.0	4.5	4.2
RIVIERA MAYA	N/D	4.2	1.8	0.7
PUERTO MORELOS	N/D	N/D	1.8	0.7

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



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA