

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA



INFORME Q1
(Q1 | Enero – Marzo 2021)

Metodología

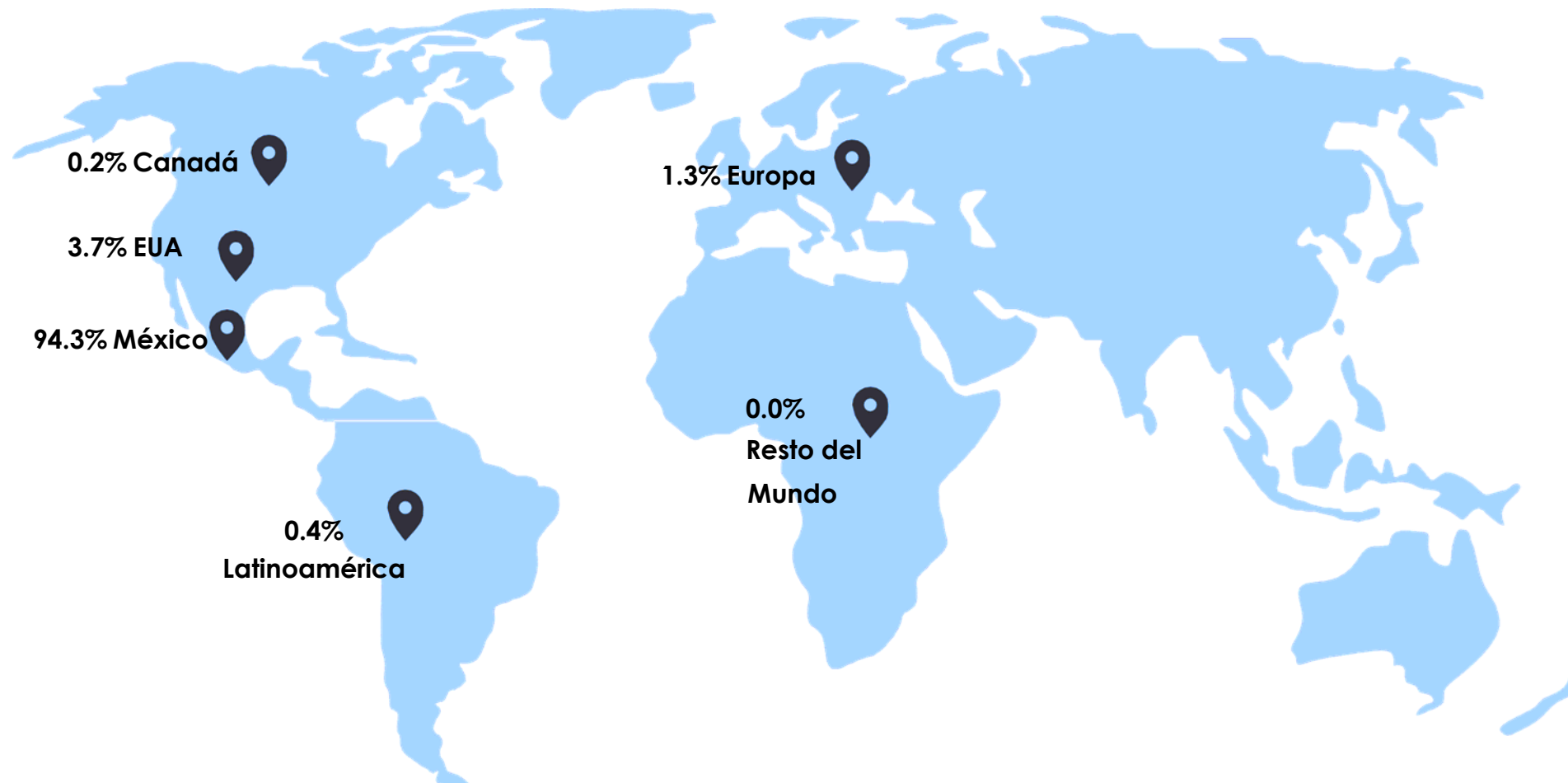
El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

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 94.3%

EUA 3.7%

Europa 1.3%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Europa

1	Ciudad de México	54.0
2	Estado de México	11.0
3	Jalisco	7.0
4	Querétaro	3.3
5	Quintana Roo	3.3
6	Nuevo León	3.1
7	Puebla	2.8
8	Guanajuato	2.3
9	Michoacán	2.1
10	Baja California	1.6

California	26.7
Illinois	13.3
Texas	13.3
Virginia	13.3
Washington	13.3
Colorado	6.7
Georgia	6.7
New York	6.7

Alemania	33.3
España	16.7
Portugal	16.7
Suecia	16.7
Suiza	16.7

Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

4.8% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

20.2% de los turistas
-De 40 a 49 años 13.5%
-De 50 a 59 años 6.7%



Millennials (20 a 39 años)

55.8% de los turistas
-De 20 a 29 años 25.8%
-De 30 a 39 años 30.0%



Generación Z (0 a 19 años)

19.2% de los turistas
-Hasta los 12 años 10.6%
-De 13 a 19 años 8.6%

Ingresos anuales en dólares



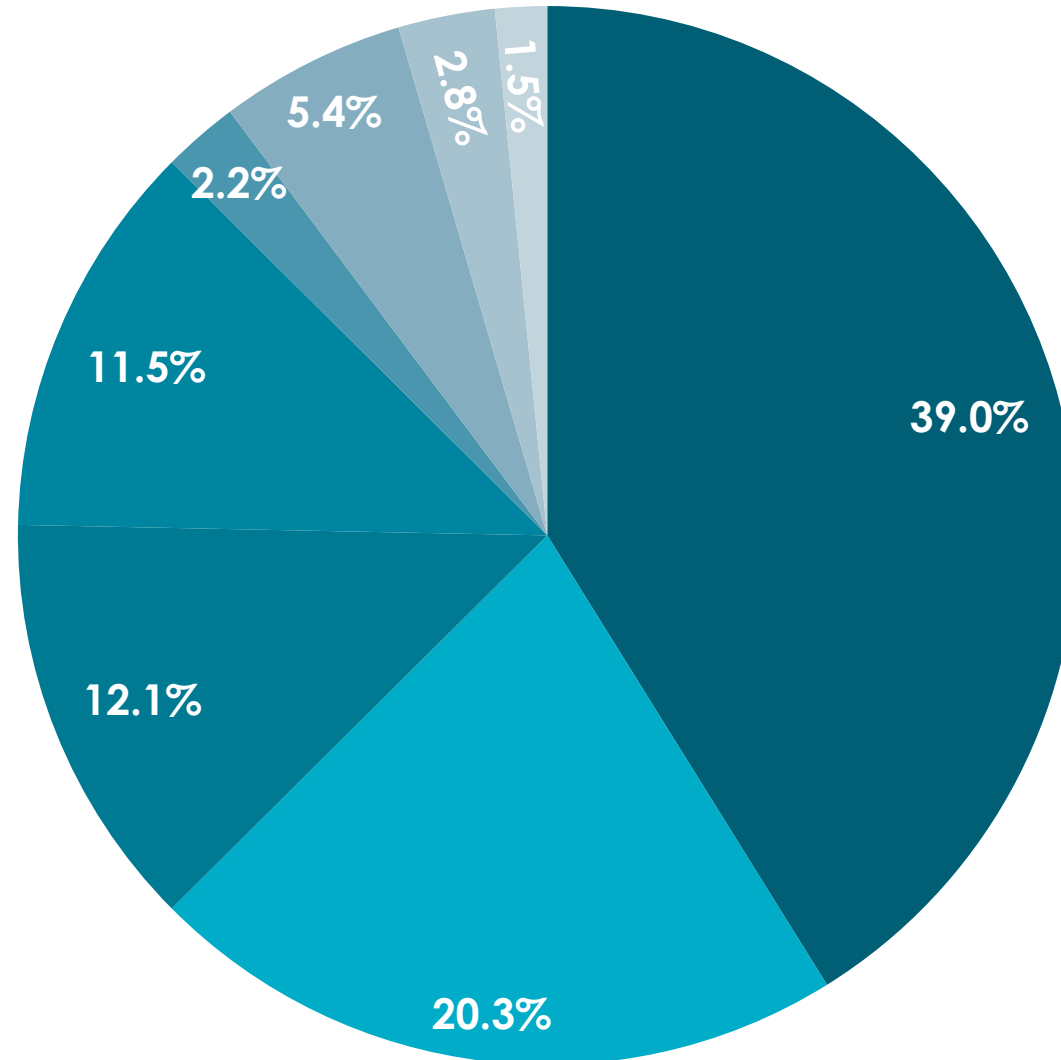
	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
Más de \$150,000	1.6	2.9	3.5	3.0	4.3
De \$100,000 a \$150,000	1.9	2.5	2.3	1.8	3.7
De \$75,000 a \$99,999	2.7	3.3	2.9	4.5	3.7
De \$50,000 a \$74,999	3.9	4.1	4.9	6.3	7.4
De \$35,000 a \$49,999	9.3	7.0	7.2	7.8	9.4
De \$25,000 a \$34,999	10.5	9.9	13.9	13.3	10.0
De \$15,000 a \$24,999	26.4	22.7	27.8	24.6	26.6
Menos de \$15,000	43.8	47.5	37.4	38.7	34.9



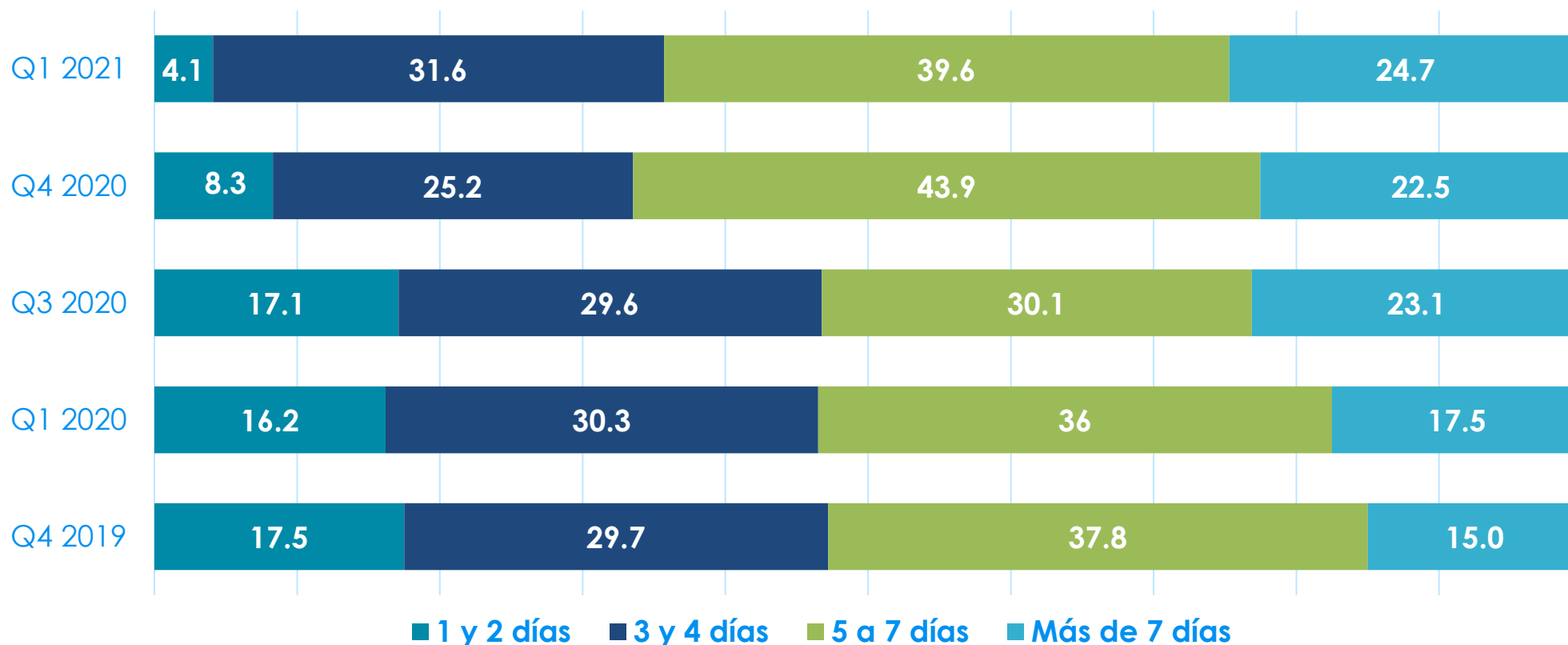
Medios que influyeron en su intención de visita



- 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: 7.2 días

Tamaño de grupo: 3.0 personas

Q1 2020

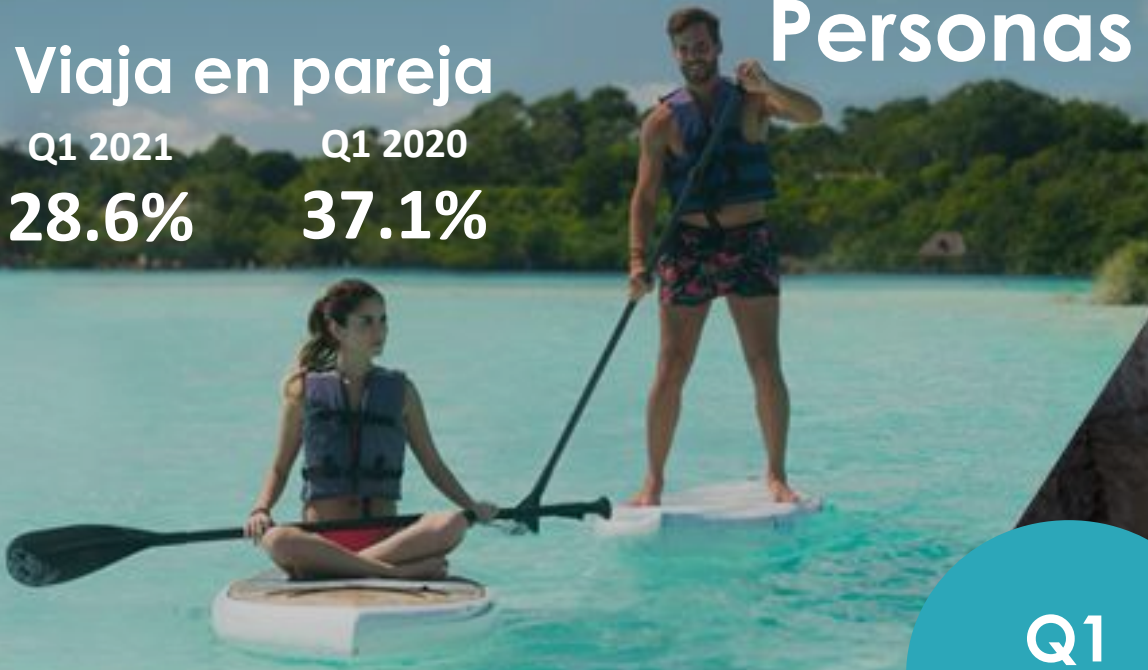
Estancia media: 6.4 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas



Viaja en pareja

Q1 2021	Q1 2020
28.6%	37.1%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

Q1 2021	Q1 2020
36.2%	34.9%

Q1
2021

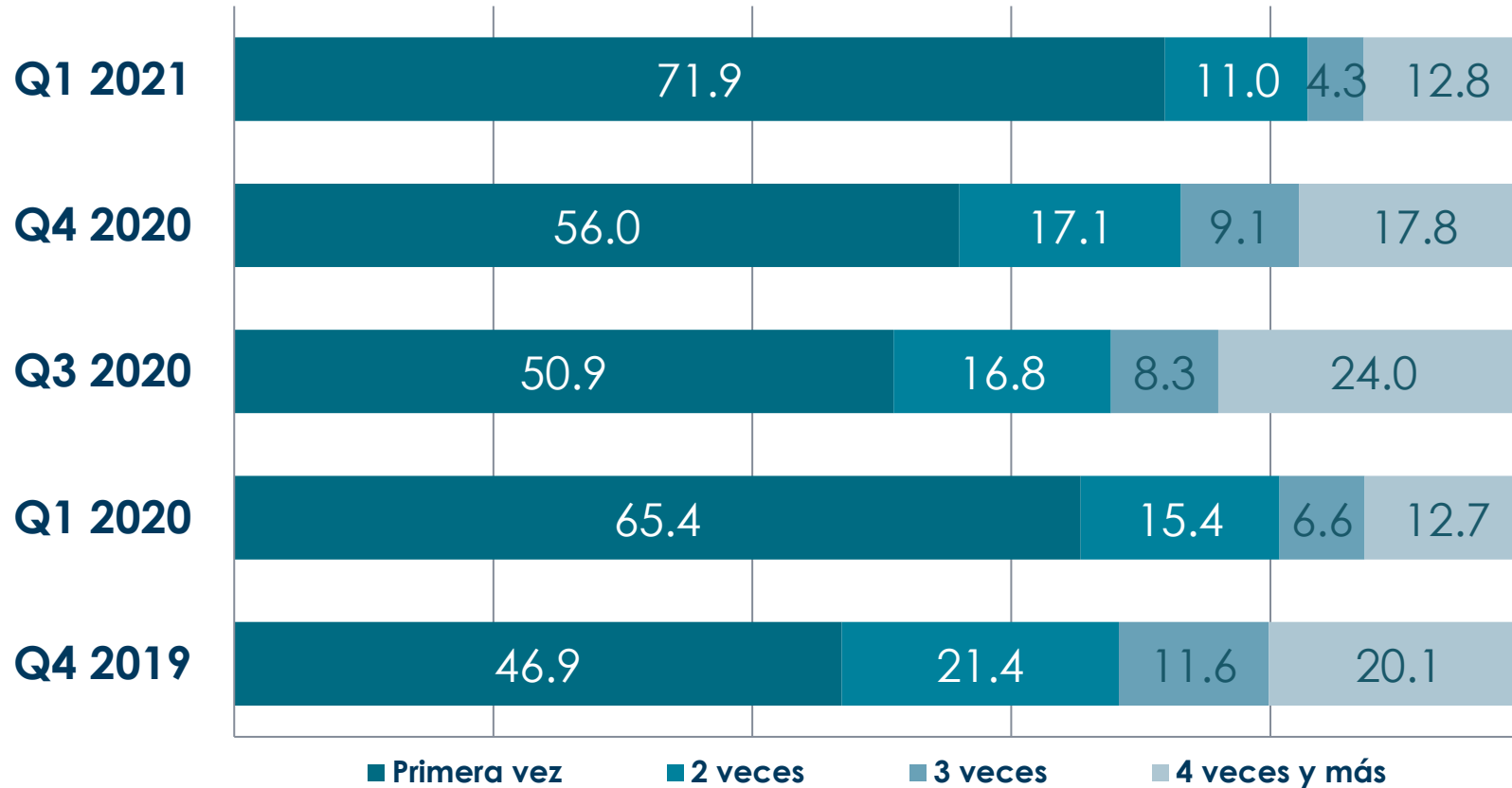
Viaja solo

Q1 2021	Q1 2020
18.2%	18.1%

Viaja con amigos

Q1 2021	Q1 2020
16.9%	9.8%

Visita y tasa de retorno










Q1 2021






Tasa de retorno al destino: **28.1 %**

Q1 2020

Tasa de retorno al destino: **34.6%**

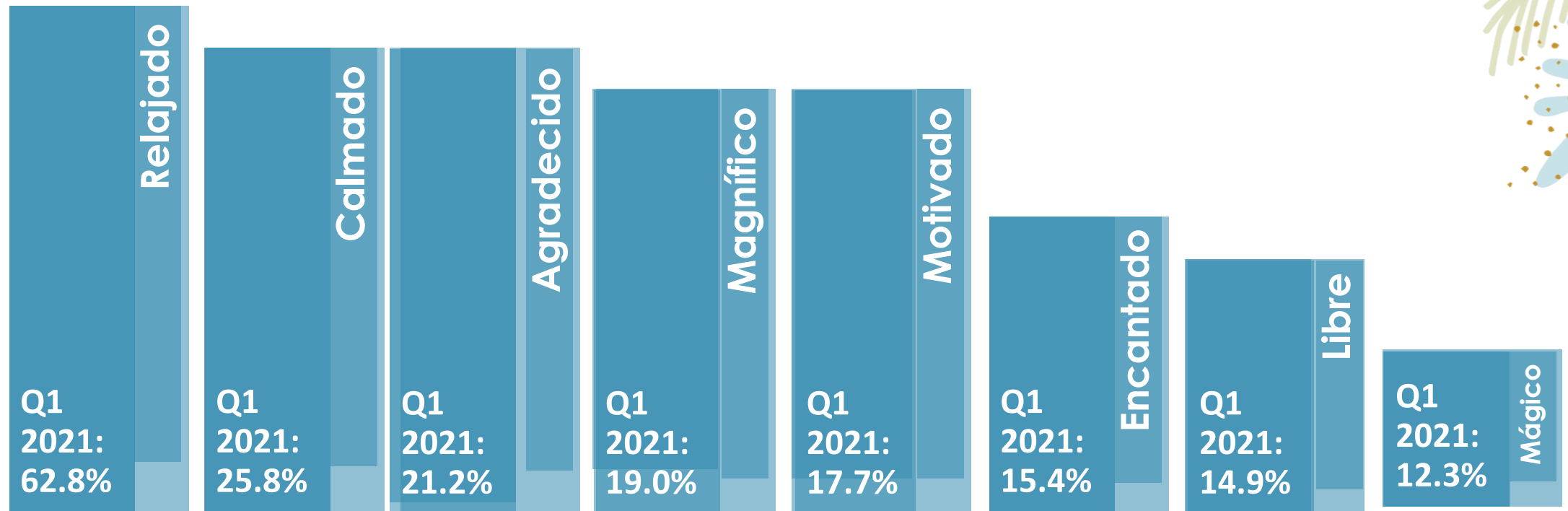
Motivo de viaje

	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
 Descansar	44.8	66.2	53.2	54.0	74.2
 Visita amigos/familia	18.2	9.2	16.2	10.1	10.8
 Negocios	12.1	5.9	12.7	13.8	9.0
 Boda	4.5	1.0	1.9	3.2	2.0
 Luna de miel	4.5	3.3	2.6	3.0	2.0
 Evento especial	4.8	1.0	N/D	N/D	0.9
 Congreso / Convención	2.2	1.0	0.2	2.7	0.4

	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
 Otros	3.2	3.3	0.6	1.5	0.4
 Salud y bienestar	N/D	N/D	5.0	3.5	0.2
 Actividades de aventura	0.3	N/D	5.9	5.1	N/D
 Motivos culturales	6.1	8.2	0.7	2.3	N/D
 Viaje de incentivos	0.3	1.0	1.3	0.8	N/D



Sentimiento



Canal de compra



- 1** Agencia de viaje online
Q1 2021: **22.6%**
Q1 2020: 22.6%
- 2** Agencia de viajes tradicional
Q1 2021: **%**
Q1 2020: 12.5%
- 3** Web compañía aérea
Q1 2021: **29.8%**
Q1 2020: 32.3%
- 4** Buscador de viajes
Q1 2021: **15.8%**
Q1 2020: 16.3%
- 5** Sitio web del hotel
Q1 2021: **7.0%**
Q1 2020: 6.3%

- 6** Sitio de renta vacacional
Q1 2021: **4.3%**
Q1 2020: 5.9%
- 7** Tiempo compartido
Q1 2021: **0.9%**
Q1 2020: 0.3%
- 8** Oficina – teléfono compañía aérea
Q1 2021: **6.8%**
Q1 2020: 3.1%
- 9** Teléfono del hotel
Q1 2021: **1.6%**
Q1 2020: 0.7%



Uso y tipo de paquete



**No usó
paquete**

Q1 2021: 73.2%

Q1 2020: 76.0%



**Todo
incluido**

Q1 2021: 2.2%

Q1 2020: 2.9%



**Avión y
hotel**

Q1 2021: 20.1%

Q1 2020: 15.9%



**Avión,
hotel y un
alimento**

Q1 2021: 4.4%

Q1 2020: 5.2%



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	Q1 2020	Q1 2021
Tamaño de grupo	2.9 personas	3.0 personas
Gasto total	\$426	\$445
Tarifa aérea	\$128	\$370
Hospedaje	\$134	\$149
Gasto en el destino	\$164	\$74



Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	Q4 2020	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
Hotel	66.6	62.2	55.2	58.9	58.6
Renta vacacional	13.4	18.6	14.6	14.6	19.6
Casa de familiares/amigos	16.6	7.7	18.4	16.8	12.2
Casa o condominio particular	3.1	1.3	7.2	3.7	5
Hostal	N/D	9.3	4.3	N/D	4.4
Tiempo compartido	0.3	1.0	0.2	0.3	0.2



Tours realizados



Actividades
acuáticas

Q1 2021: 24.3%
Q1 2020: 3.2%



Zonas
Arqueológicas

Q1 2021: 13.4%
Q1 2020: 14.0%



Ciudades
cercanas

Q1 2021: 12.3%
Q1 2020: 7.3%



Parques
recreativos

Q1 2021: 4.8%
Q1 2020: 2.2%



Cenotes y
cavernas

Q1 2021: 2.4%
Q1 2020: 5.1%



Naturaleza

Q1 2021: 1.3%
Q1 2020: 1.0%



Entretenimiento

Q1 2021: 1.7%
Q1 2020: 1.0%



Deportes

Q1 2021: 0.0%
Q1 2020: 0.0%



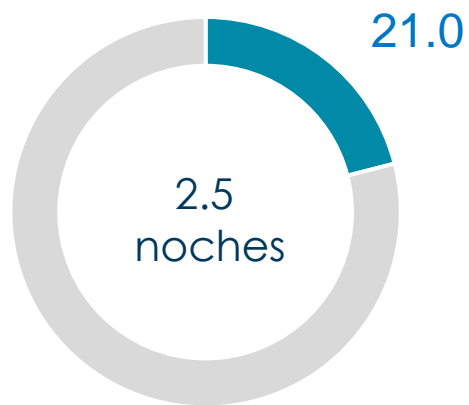
Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021
BACALAR	25.4	39.2	36.1	37.4
MAHAHUAL	10.2	20.9	21.4	19.2
CHETUMAL	7.6	6.3	7.5	13.1
TULUM	14.4	12.7	10.5	9.3
PLAYA DEL CARMEN	12.7	9.5	9.8	5.6
canCUN	9.3	3.8	6.4	5.1
Mérida	5.1	3.2	1.9	1.9
Campeche	N/D	N/D	N/D	1.9
HOLBOX	4.2	1.3	3.0	1.4
ISLA Cozumel	3.4	N/D	1.1	1.4
ISLA MUJERES	N/D	N/D	1.5	0.9

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