

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA



INFORME Q3
(JULIO – SEPTIEMBRE 2021)

Metodología

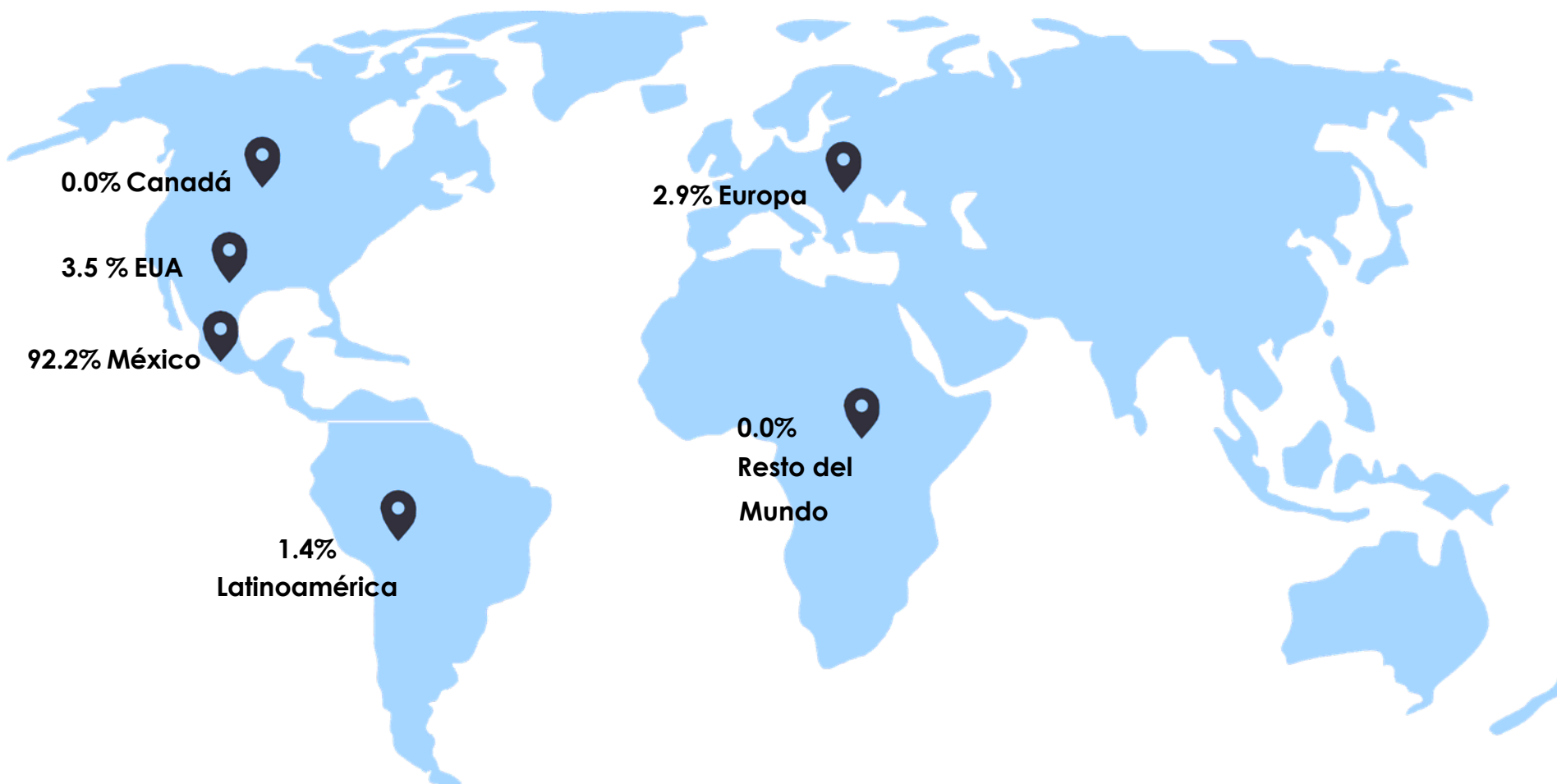
El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

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 92.2%

EUA 3.5%

Europa 2.9%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Europa

1	Ciudad de México	41.2
2	Jalisco	14.1
3	Estado de Mexico	11.2
4	Quintana Roo	5.8
5	Querétaro	3.8
6	Puebla	3.1
7	Baja California	2.9
8	Michoacán	2.2
9	Aguascalientes	2.0
10	Nuevo León	1.8

California	56.3
Texas	18.8
Washington	12.5
New York	6.3
Florida	6.3

España	35.7
Alemania	21.4
Francia	21.4
Dinamarca	7.1
Holanda	7.1
Polonia	7.1



Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

5.2% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

28.3% de los turistas

-De 40 a 49 años 17.1%

-De 50 a 59 años 11.2%



Millennials (20 a 39 años)

53.9% de los turistas

-De 20 a 29 años 27.4%

-De 30 a 39 años 26.5%



Generación Z (0 a 19 años)

12.7% de los turistas

-Hasta los 12 años 6.9%

-De 13 a 19 años 5.8%

Ingresos anuales en dólares



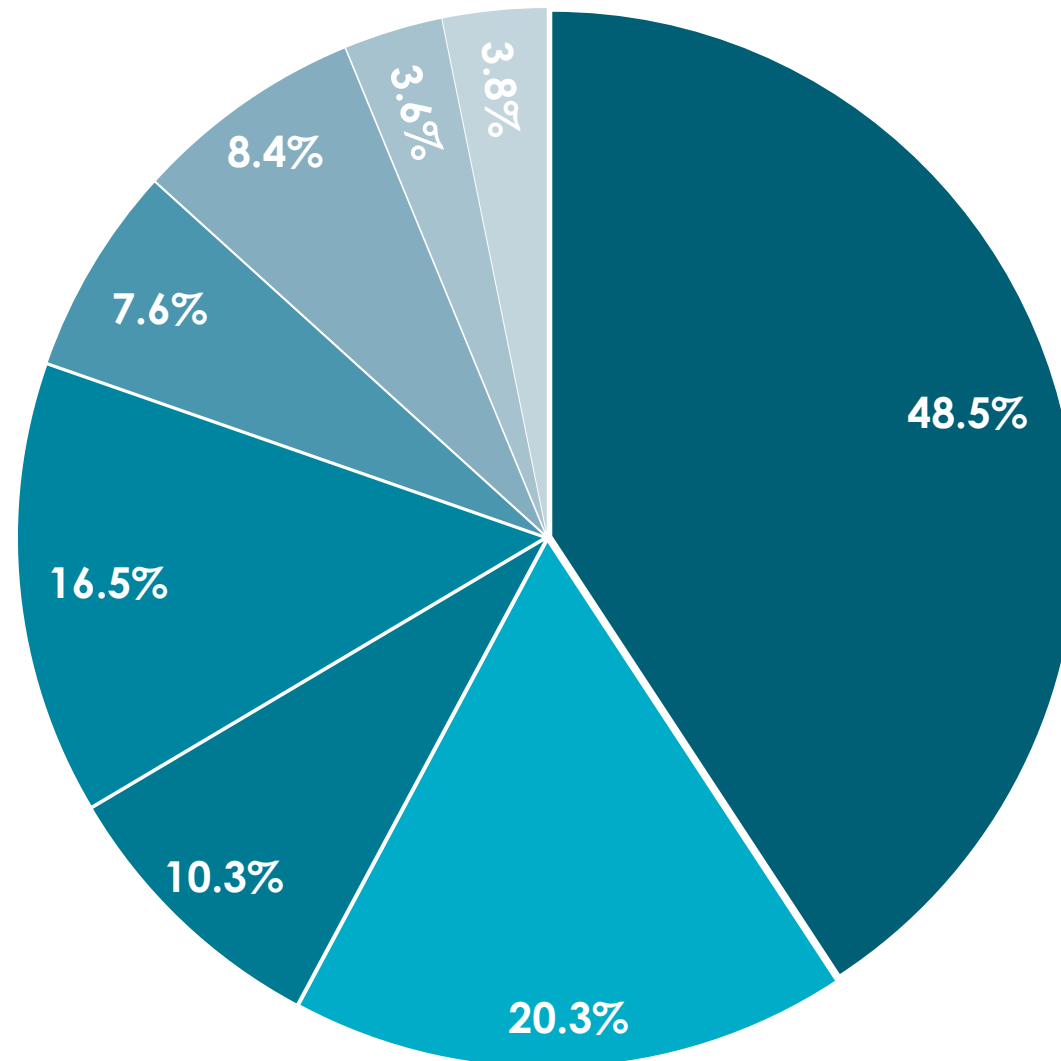
	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
Más de \$150,000	3.5	3.0	4.3	2.9	1.7
De \$100,000 a \$150,000	2.3	1.8	3.7	2.9	2.8
De \$75,000 a \$99,999	2.9	4.5	3.7	2.1	3.7
De \$50,000 a \$74,999	4.9	6.3	7.4	7.6	6.8
De \$35,000 a \$49,999	7.2	7.8	9.4	10.0	6.3
De \$25,000 a \$34,999	13.9	13.3	10.0	10.5	15.6
De \$15,000 a \$24,999	27.8	24.6	26.6	21.8	19.9
Menos de \$15,000	37.4	38.7	34.9	42.3	43.2



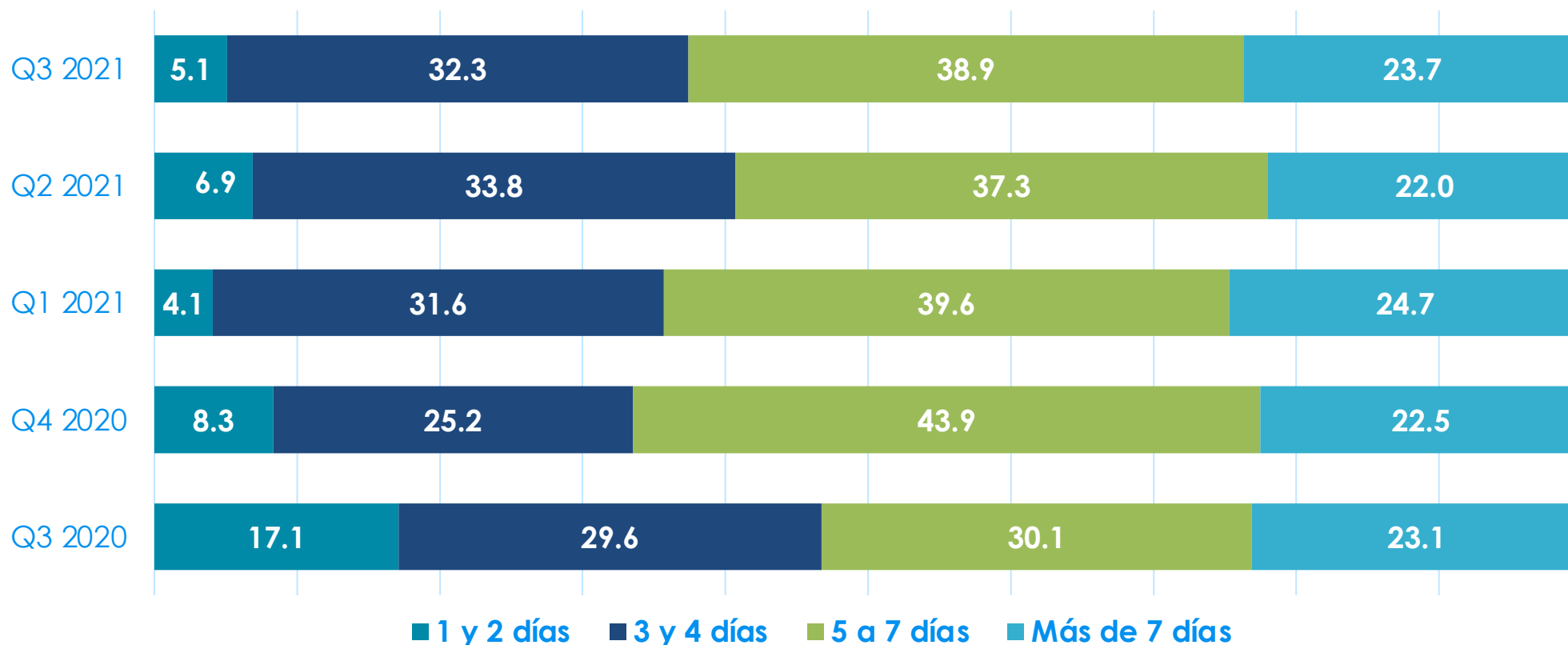
Medios que influyeron en su intención de visita



- 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



Q3 2020

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

Q3 2021

Estancia media: 7.9 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas



Viaja en pareja

Q3 2021 Q3 2020
33.2% **31.0%**



Personas con quien viaja

Viaja en familia

Q3 2021 Q3 2020
35.9% **31.9%**



Q3
2021

Viaja solo

Q3 2021 Q3 2020
15.1% **25.8%**

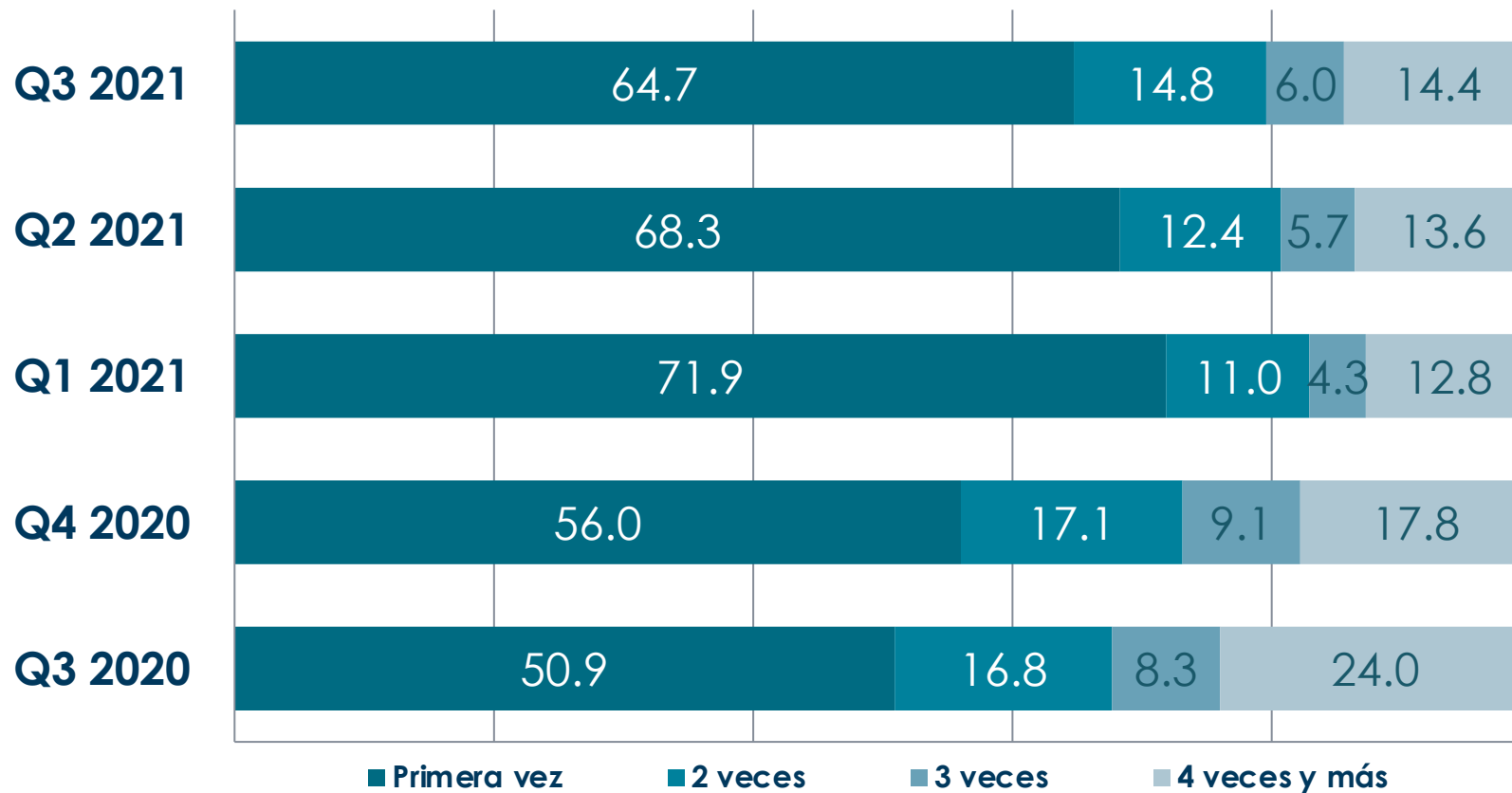


Viaja con amigos

Q3 2021 Q3 2020
15.8% **11.4%**



Visita y tasa de retorno










Q3 2020






Tasa de retorno al destino: **49.1 %**

Q3 2021

Tasa de retorno al destino: **35.3%**

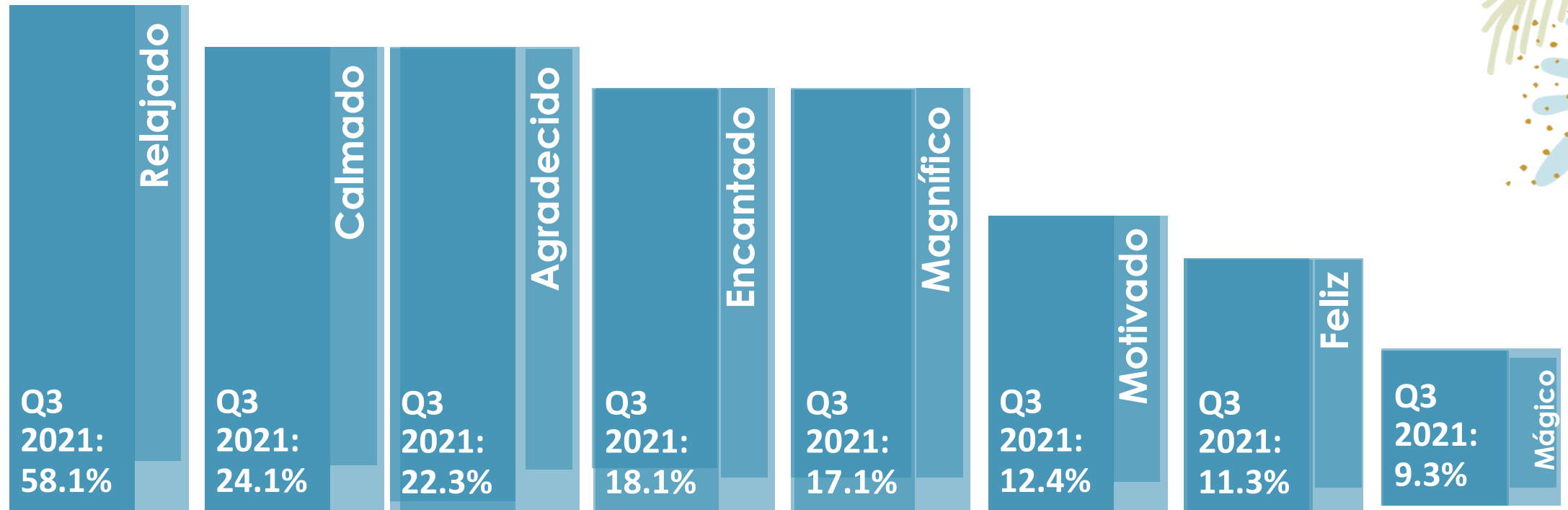
Motivo de viaje

	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
 Descansar	53.2%	54.0%	74.2%	73.4%	64.3%
 Visita amigos/familia	16.2%	10.1%	10.8%	10.2%	16.6%
 Negocios	12.7%	13.8%	9.0%	8.4%	8.9%
 Luna de miel	2.6%	3.0%	2.0%	3.1%	3.0%
 Asistir a Boda	1.9%	3.2%	2.0%	1.6%	2.5%
 Motivos culturales	0.7%	2.3%	N/D	0.4%	2.0%
 Congreso / Convención	0.2%	2.7%	0.4/	0.4%	0.9%

	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
 Contraer matrimonio	N/D	N/D	N/D	N/D	0.9%
 Salud y bienestar	5.0%	3.5%	0.2%	0.2%	0.5%
 Evento especial	N/D	N/D	0.9%	2.2%	0.2%
 Viaje de incentivos	1.3%	0.8%	N/D	0.2%	0.2%
● ● ● Otros	0.6%	1.5%	0.4%	N/D	N/D
 Actividades de aventura	5.9%	5.1%	N/D	N/D	N/D



Sentimiento



Canal de compra



- 1** Agencia de viaje online
Q3 2021: **22.7%**
Q3 2020: 16.0%
- 2** Agencia de viajes tradicional
Q3 2021: **9.9%**
Q3 2020: 13.2%
- 3** Web compañía aérea
Q3 2021: **38.2%**
Q3 2020: 40.5%
- 4** Buscador de viajes
Q3 2021: **10.2%**
Q3 2020: 8.1%
- 5** Sitio web del hotel
Q3 2021: **7.9%**
Q3 2020: 8.1%

- 6** Sitio de renta vacacional
Q3 2021: **3.3%**
Q3 2020: 3.6%
- 7** Tiempo compartido
Q3 2021: **1.8%**
Q3 2020: 2.0%
- 8** Oficina – teléfono compañía aérea
Q3 2021: **4.6%**
Q3 2020: 5.3%
- 9** Teléfono del hotel
Q3 2021: **1.3%**
Q3 2020: 3.2%



Uso y tipo de paquete



**No usó
paquete**

Q3 2021: 76.6%

Q3 2020: 3.5%



**Todo
incluido**

Q3 2021: 2.7%

Q3 2020: 83.3%



**Avión y
hotel**

Q3 2021: 14.2%

Q3 2020: 10.9%



**Avión,
hotel y un
alimento**

Q2 2021: 6.5%

Q3 2020: 3.2%



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	Q3 2020	Q3 2021
Tamaño de grupo	2.9 personas	2.8 personas
Gasto total	\$398	\$518
Tarifa aérea	\$110	\$134
Hospedaje	\$154	\$159
Gasto en el destino	\$134	\$225



Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
Hotel	55.2	58.9	58.6	58.0	55.5
Casa de familiares/amigos	18.4	16.8	12.2	14.2	18.3
Renta vacacional	14.6	14.6	19.6	18.2	15.4
Hostal	4.3	N/D	4.4	4.6	5.4
Casa o condominio particular	7.2	3.7	5.0	4.2	3.3
Club vacacional	0.2	0.3	0.2	0.8	2.1



Tours realizados



Zonas
Arqueológicas

Q3 2021: 23.3%
Q3 2020: 5.4%



Actividades
acuáticas

Q3 2021: 20.0%
Q3 2020: 31.9%



Ciudades
cercanas

Q3 2021: 17.5%
Q3 2020: 24.7%



Cenotes y
cavernas

Q3 2021: 13.0%
Q3 2020: 4.3%



Parques
recreativos

Q3 2021: 4.3%
Q3 2020: 5.2%



Naturaleza

Q3 2021: 1.0%
Q3 2020: 0.4%



Entretenimiento

Q3 2021: 0.0%
Q3 2020: 0.4%



Deportes

Q3 2021: 0.0%
Q3 2020: 0.0%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
Bacalar	39.2	36.1	37.4	32.3	58.1
Mahahual	20.9	21.4	19.2	13.6	27.3
Chetumal	6.3	7.5	13.1	14.1	21.2
Playa del Carmen	9.5	9.8	5.6	9.5	16.7
Tulum	12.7	10.5	9.3	9.5	16.2
Cancún	3.8	6.4	5.1	6.8	11.6
Holbox	1.3	3	1.4	2.3	5.6
Mérida	3.2	1.9	1.9	3.2	4.5
Campeche	N/D	N/D	1.9	1.8	4.0
Valladolid	N/D	N/D	N/D	N/D	4.0
Cozumel	N/D	1.1	1.4	0.9	3.0

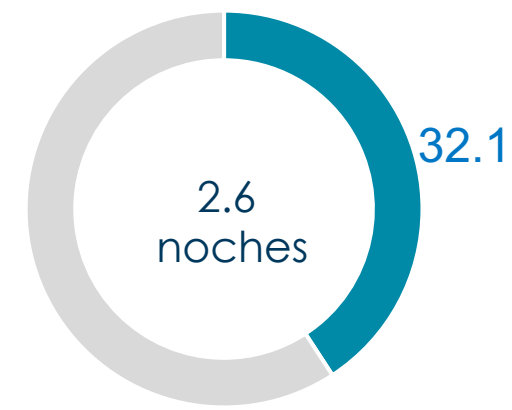
Q3 2020

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



Q3 2021

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA