

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

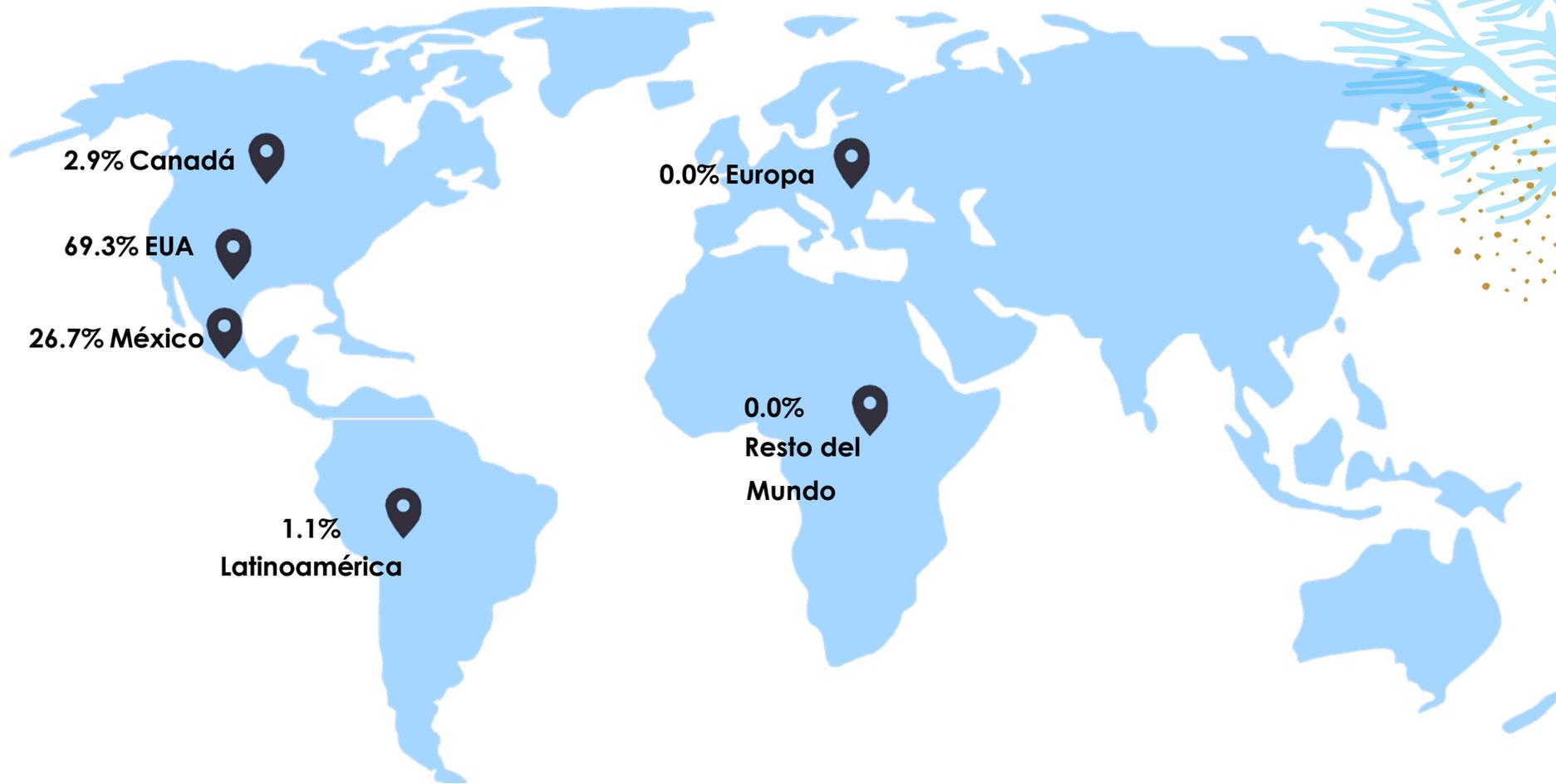
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres, Playa del Carmen y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio

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	44.6	69.3
México	47.1	26.7
Canadá	5.8	2.9
Europa	1.2	
Latinoamérica	1.0	1.1
Otros	0.3	



Procedencia 2020

México 26.7%

EUA 69.3%

Canadá 2.9%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Provincias de Canadá

1	Ciudad de México	64.1
2	Estado e México	14.5
3	Michoacán	2.6
4	Hidalgo	2.6
5	Querétaro	2.6
6	Puebla	1.7
7	Chihuahua	1.7
8	Aguascalientes	1.7
9	Baja California	1.7
10	Quintana Roo	1.7

Texas	20.6
Colorado	8.6
Oklahoma	7.9
California	5.5
Wisconsin	3.4
Tennessee	3.4
Indiana	3.1
Iowa	3.1
New York	2.7
Minnesota	2.7

Ontario	60.0
Quebec	30.0
Alberta	10.0

Edad del turista

ISLA
Cozumel



Baby Boomers (60 años y más)

14.1% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

40.2% de los turistas
-De 40 a 49 años 21.6%
-De 50 a 59 años 18.6%



Millenials (20 a 39 años)

34.0% de los turistas
-De 20 a 29 años 13.9%
-De 30 a 39 años 20.1%



Generación Z (0 a 19 años)

11.7% de los turistas
-Hasta los 12 años 5.5%
-De 13 a 19 años 6.2%

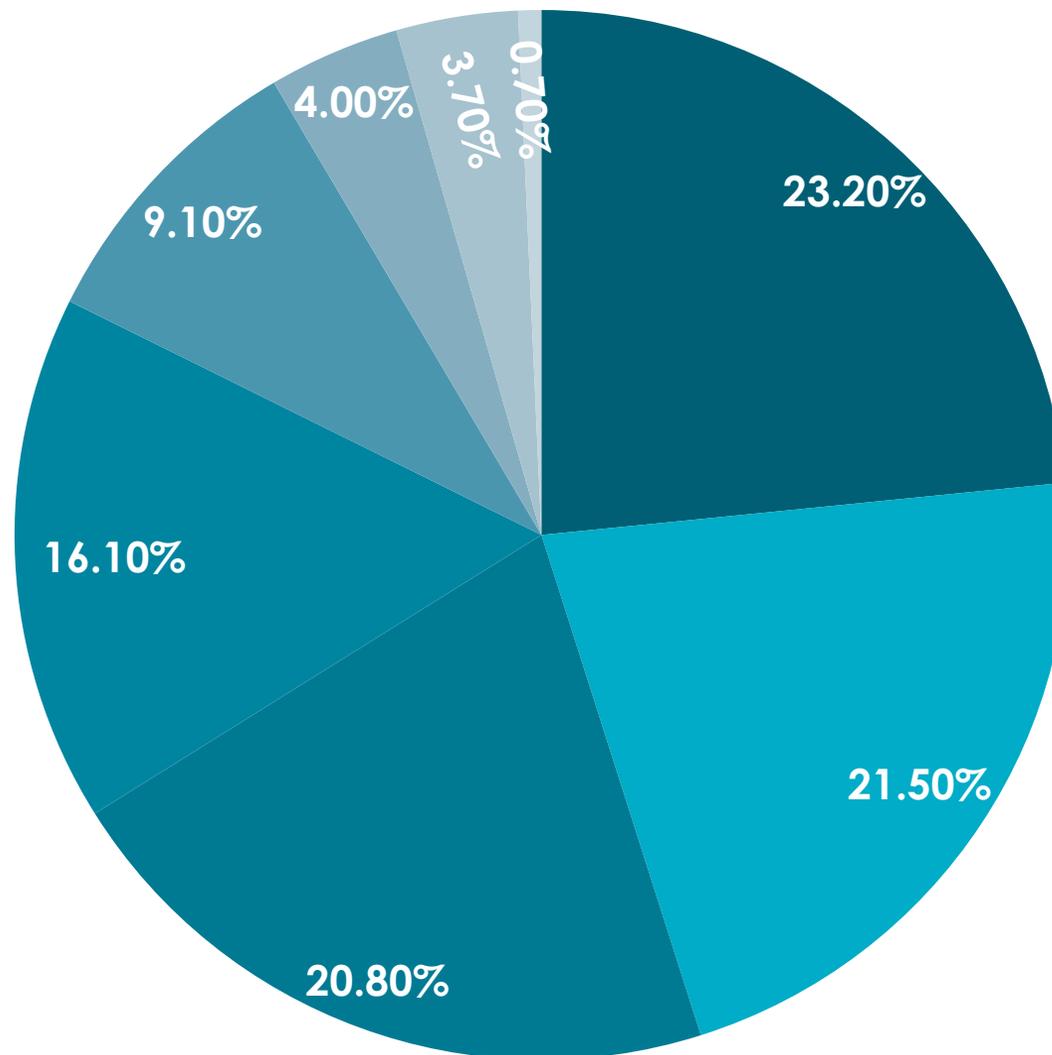
Ingresos anuales en dólares



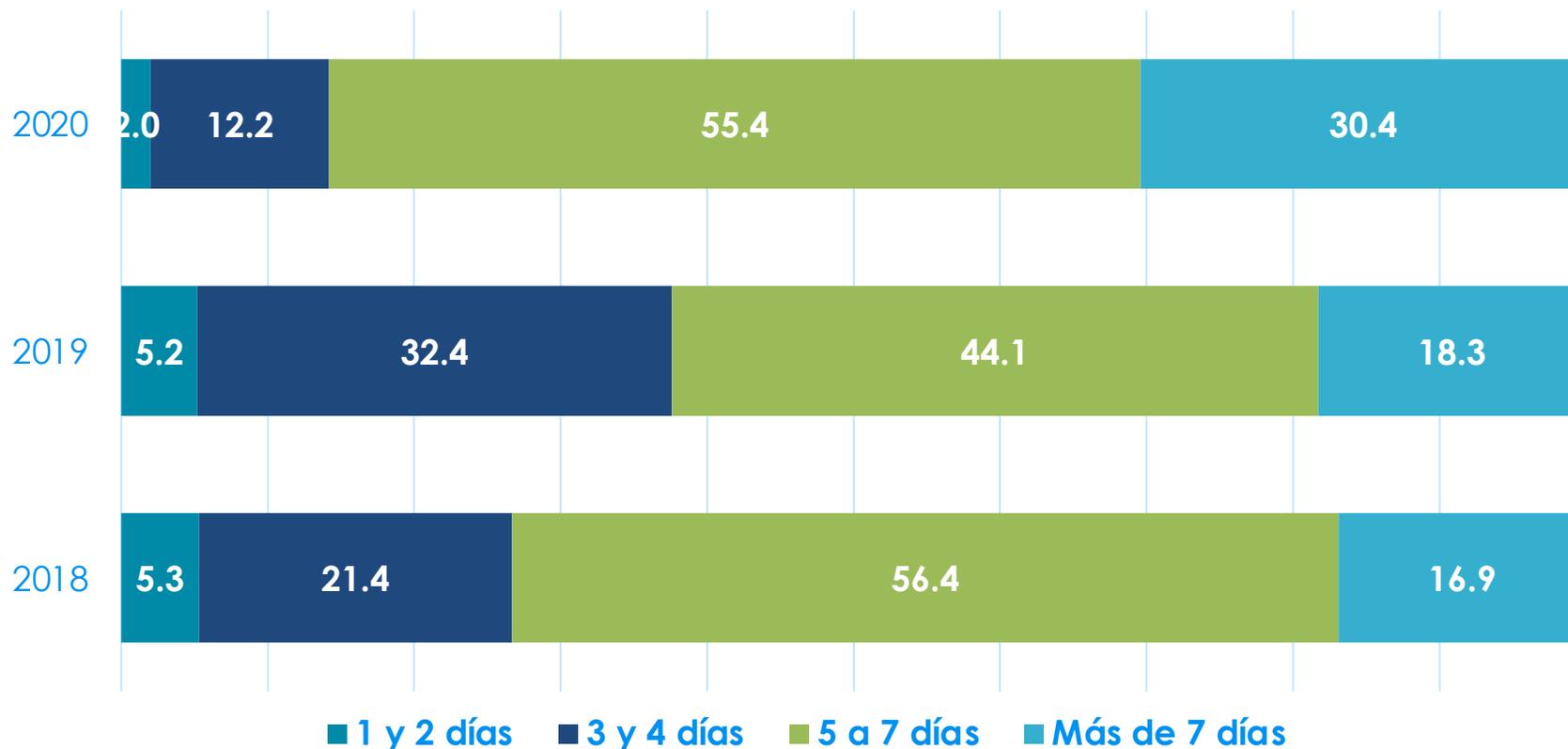
Medios que influyeron en su intención de visita



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



Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: **6.3** días

Tamaño de grupo: **3.2** personas

2020

Estancia media: **8.2** días

Tamaño de grupo: **3.4** personas

Viaja en pareja

2020	2019
46.2%	43.3%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2020	2019
32.4%	32.7%



2020

Viaja solo

2020	2019
10.0%	6.2%

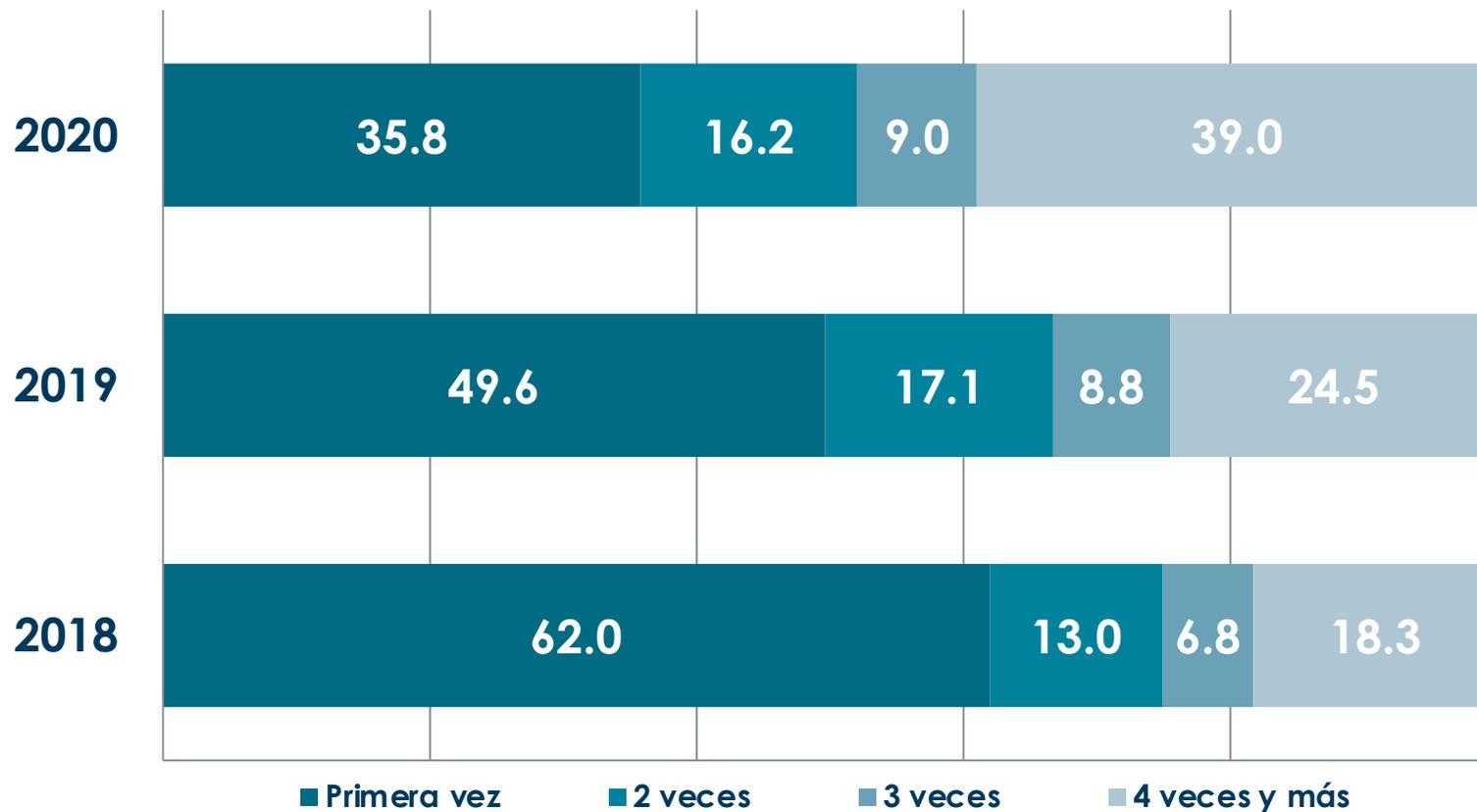


Viaja con amigos

2020	2019
11.3%	11.4%



Visita y tasa de retorno



2019

Tasa de retorno al destino: **50.4%**

2020

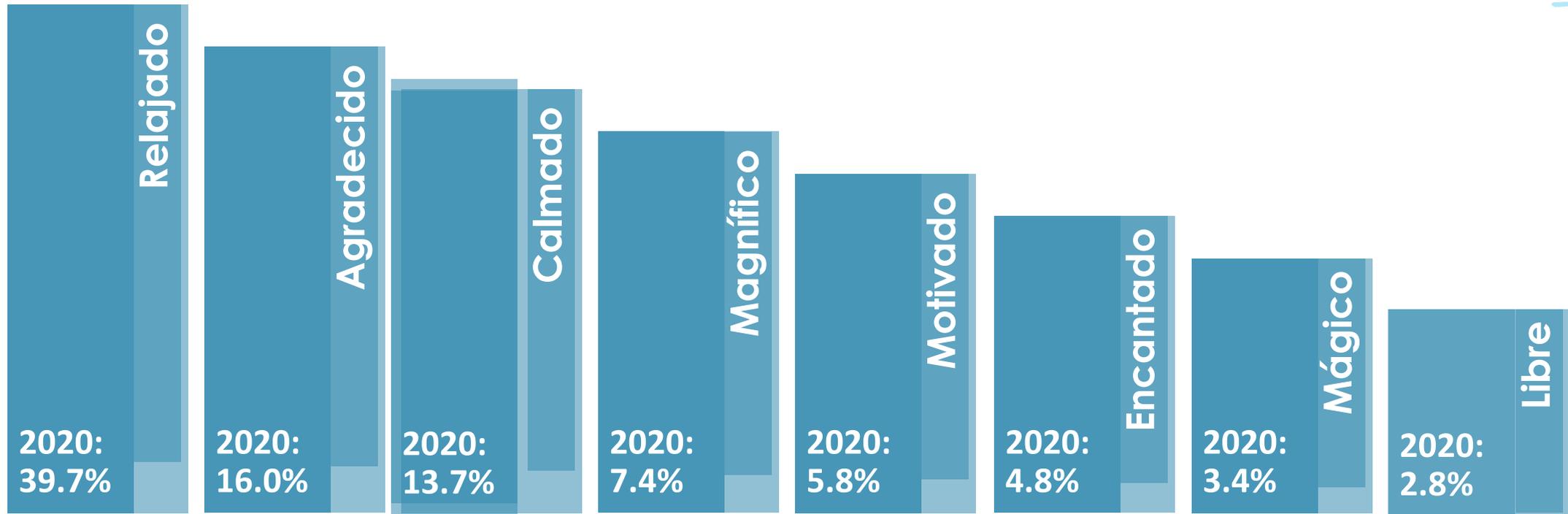
Tasa de retorno al destino: **64.2%**

Motivo de viaje

	2018	2019	2020
 Descansar	72.3	73.3	70.0
 Actividades de aventura	7.7	8.1	16.6
 Luna de miel	4.4	4.3	3.4
 Asistir a una boda	2.1	3.3	2.2
 Negocios	2.4	1.6	2.2
 Visita amigos / familia	2.3	2.9	2.0
 Salud y Bienestar	0.8	0.5	1.6

	2018	2019	2020
 Otros	3.1	1.6	1.1
 Contraer matrimonio		0.3	0.4
 Evento cultural, deportivo o social	3.2	1.1	0.2
 Motivos culturales	0.5	1.5	N/D
 Congreso /Convención	0.3	0.7	N/D
 Viaje de incentivos	0.3	0.3	N/D
 Vida nocturna	0.1	0.1	N/D
 Gastronomía	0.3	N/D	N/D

Sentimiento



Canal de compra

1 Agencia de viaje online
2020: 29.4%
2019: 27.8%

2 Agencia de viajes tradicional
2020: 20.6%
2019: 24.3%

3 Web compañía aérea
2020: 21.6%
2019: 18.1%

4 Buscador de viajes
2020: 7.6%
2019: 16.6%

5 Sitio web del hotel
2020: 8.9%
2019: 16.8%

6 Sitio de renta vacacional
2020: 3.2%
2019: 8.6%

7 Tiempo compartido
2020: 6.0%
2019: 1.6%

8 Oficina – teléfono compañía aérea
2020: 1.8%
2019: 3.2%

9 Teléfono del hotel
2020: 0.9%
2019: 1.5%

Uso y tipo de paquete



Distribución de la derrama (dólares por persona)

ISLA
Cozumel

Concepto	2019	2020
Tamaño de grupo	3.2 personas	3.4 personas
Gasto total	\$754	\$784
Tarifa aérea	\$269	\$274
Hospedaje	\$314	\$352
Gasto en el destino	\$171	\$158

Tipo de hospedaje utilizado

HOSPEDAJE	2018	2019	2020
Hotel	79.1	82.4	74.0
Renta Vacacional / Casa Rentada	9.9	7.3	14.5
Club Vacacional	2.7	4.0	0.9
Casa De Familiares/Amigos	3.8	3.1	3.6
Casa O Condominio Particular	3.9	2.3	6.0
Hostal	0.6	0.8	0.9

Tours realizados

ISLA
Cozumel



Zonas
Arqueológicas

2019: 8.0%
2020: 0.4%



Cenotes y
cavernas

2019: 2.7%
2020: 2.7%



Actividades
acuáticas

2019: 16.8%
2020: 47.6%



Parques
recreativos

2019: 5.0%
2020: 6.6%



Ciudades
cercanas

2019: 3.6%
2020: 17.6%



Naturaleza

2019: 2.1%
2020: 20.2%



Entretenimiento

2019: 1.4%
2020: 0.8%



Deportes

2019: 0.3%
2020: 0.0%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	2018	2019	2020
PLAYA DEL CARMEN	2.2	9.7	56.5
TULUM	11.8	5.4	21.7
cancun	19.4	7.5	8.7
CHETUMAL	1.1	1.1	4.3
ISLA MUJERES	4.3	3.2	4.3
MAHAHUAL	3.2	N/D	4.3
Mérida	46.2	26.9	N/D
BACALAR	4.3	6.5	N/D
Valladolid	1.1	6.5	N/D
HOLBOX	3.2	3.2	N/D
RIVIERA MAYA	2.2	2.2	N/D
Belice	1.1	1.1	N/D

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