

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

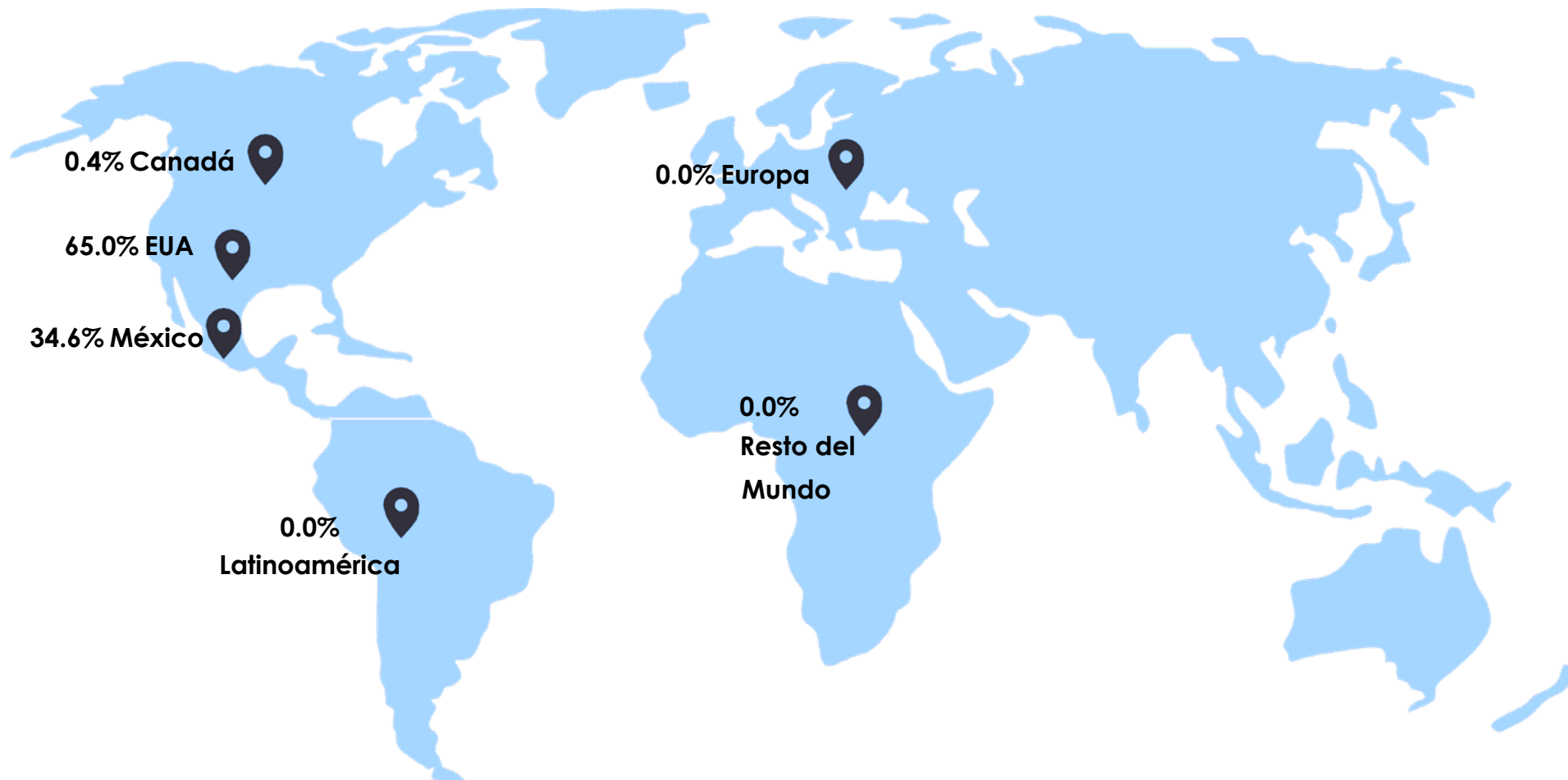
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres, Playa del Carmen y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio

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



Procedencia

ISLA
Cozumel



México 21.9%

EUA 76.5%

Top

Estados de México

Estados de EUA

1	Ciudad de México	59.5	Texas	24.0
2	Estado de México	16.7	Oklahoma	9.7
3	Hidalgo	3.6	Colorado	5.8
4	Querétaro	3.6	California	5.8
5	Chihuahua	2.4	Indiana	5.2
6	Michoacán	2.4	Nevada	3.2
7	Baja California	2.4	Oregon	3.2
8	Nuevo León	1.2	Tennessee	3.2
9	Morelos	1.2	Virginia	3.2
10	Puebla	1.2	North Carolina	2.6



Edad del turista

ISLA
Cozumel



Baby Boomers (60 años y más)

9.8% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

37.0% de los turistas
-De 40 a 49 años 18.9%
-De 50 a 59 años 18.1%



Millenials (20 a 39 años)

39.5% de los turistas
-De 20 a 29 años 17.3%
-De 30 a 39 años 22.1%



Generación Z (0 a 19 años)

13.8% de los turistas
-Hasta los 12 años 7.2%
-De 13 a 19 años 6.6%

Ingresos anuales en dólares

ISLA
Cozumel



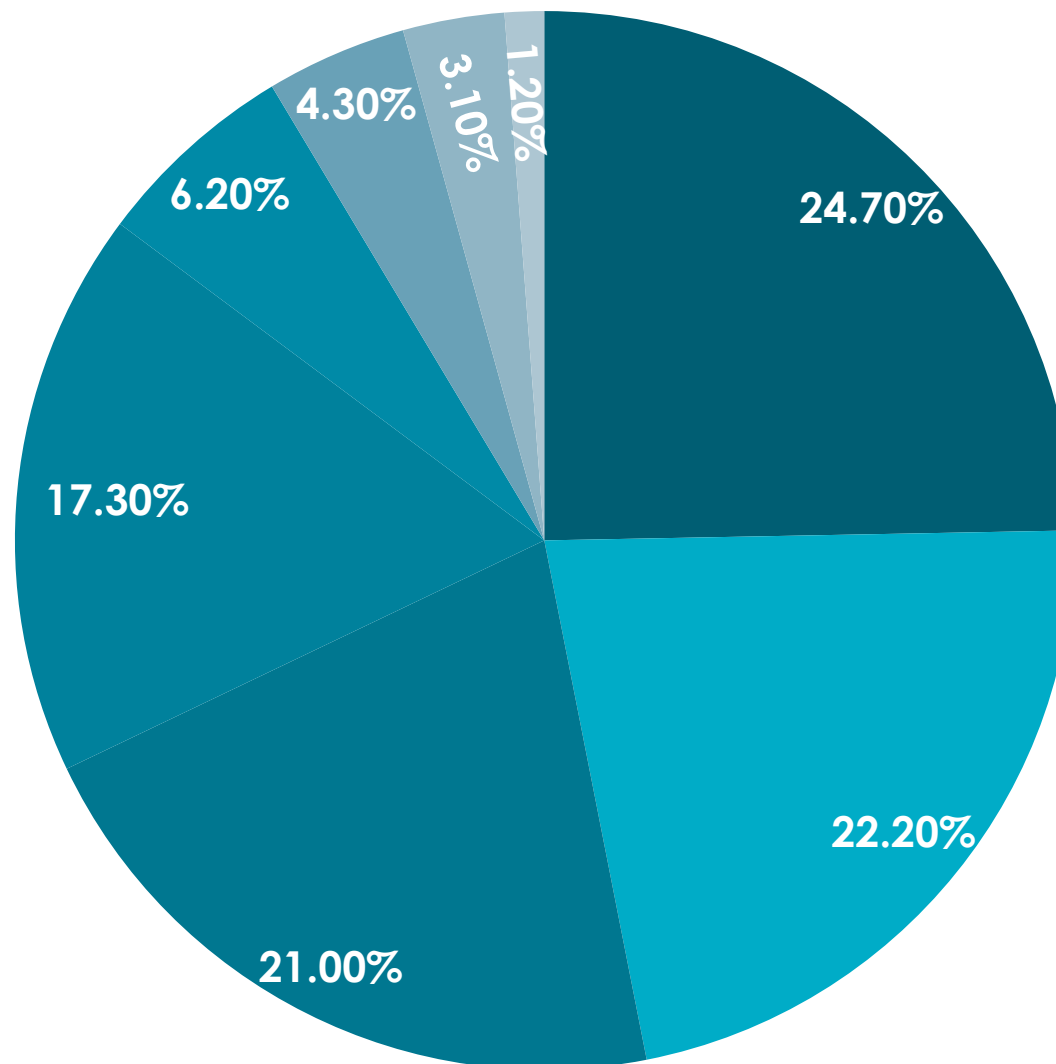
	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
Más de \$150,000	17.0	12.8	15.9	32.4	24.7
De \$100,000 a \$150,000	25.7	21.1	20.3	17.6	15.3
De \$75,000 a \$99,999	15.7	13.3	15.9	11.3	14.7
De \$50,000 a \$74,999	11.7	9.2	21.7	11.3	11.1
De \$35,000 a \$49,999	11.7	11.5	4.3	3.5	7.4
De \$25,000 a \$34,999	7.0	8.3	15.9	4.9	7.9
De \$15,000 a \$24,999	4.3	14.7	4.3	9.2	10.0
Menos de \$15,000	7.0	9.2	1.4	9.9	8.9

Medios que influyeron en su intención de visita

ISLA
Cozumel

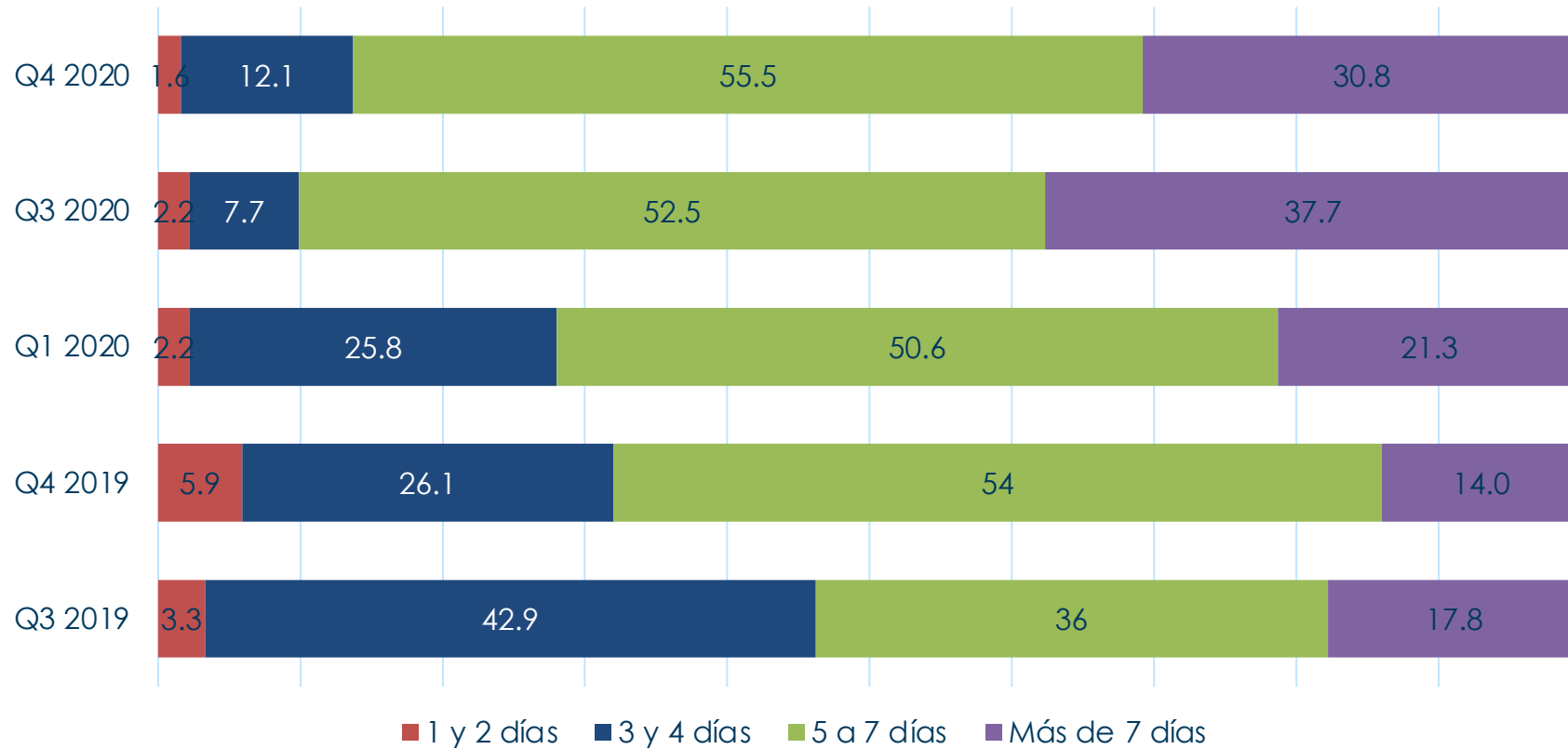


- Redes sociales
- Sitios especializados de viaje / blog
- Agencia de viajes
- Publicidad en internet
- Influencers en línea
- Youtube
- Revista / impreso
- Televisión y radio
-



Estancia y tamaño de grupo

ISLA
Cozumel



Q4 2019

Estancia media: 6.0 días

Tamaño de grupo: 3.0 personas

Q4 2020

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 3.5 personas

Viaja en pareja

Q4 2020

38.5%

Q4 2019

50.4%

Personas con quien viaja

ISLA
Cozumel

Viaja en familia

Q4 2020

40.1%

Q4 2019

31.4%

Q4
2020

Viaja solo

Q4 2020

10.9%

Q4 2019

8.8%

Viaja con amigos

Q4 2020

10.5%

Q4 2019

9.5%

CARIBE MEXICANO

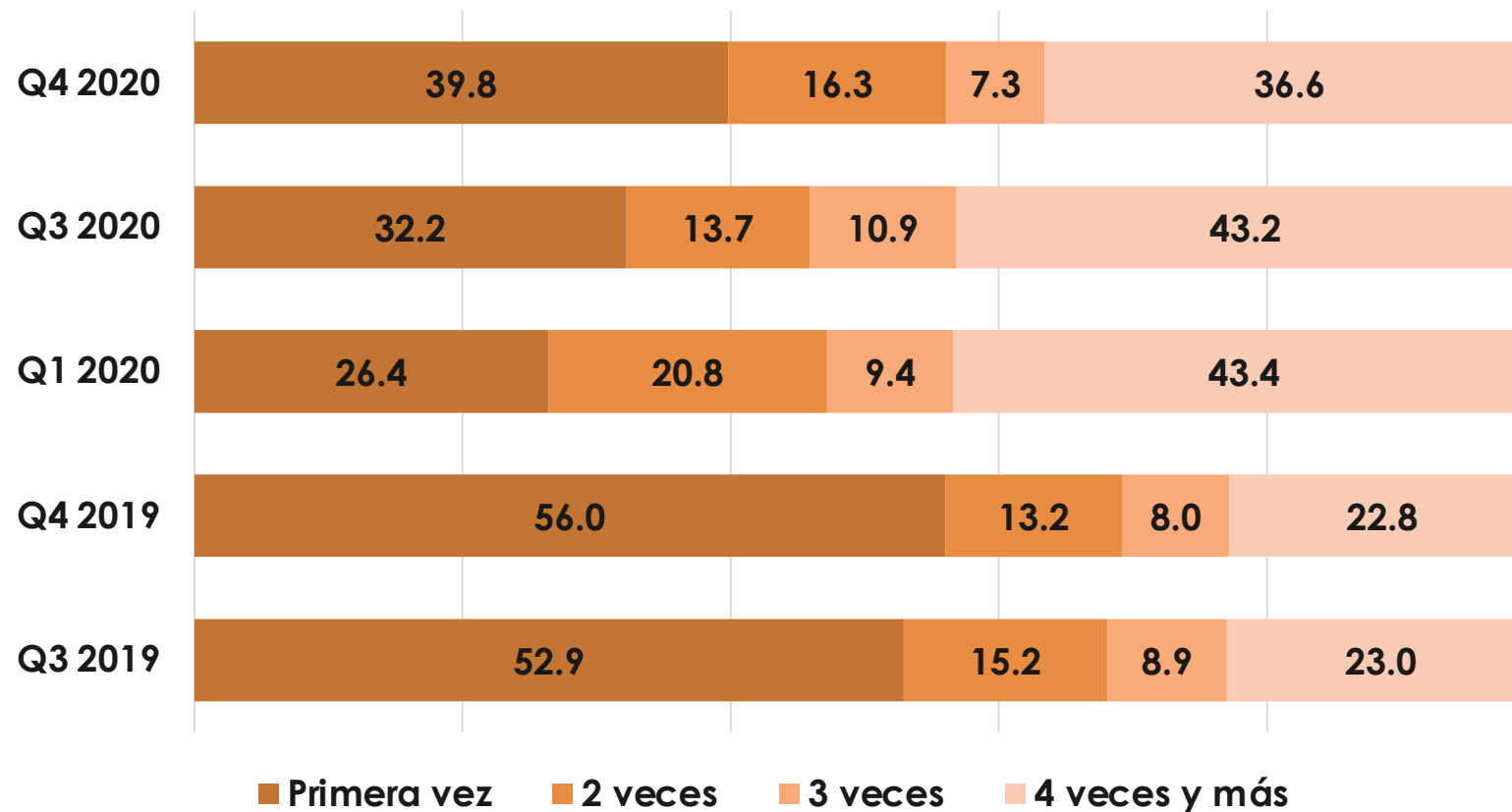
QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA



Visita y tasa de retorno

ISLA
Cozumel



Q4 2019

Tasa de retorno al destino: **44.0%**

Q4 2020

Tasa de retorno al destino: **60.2%**



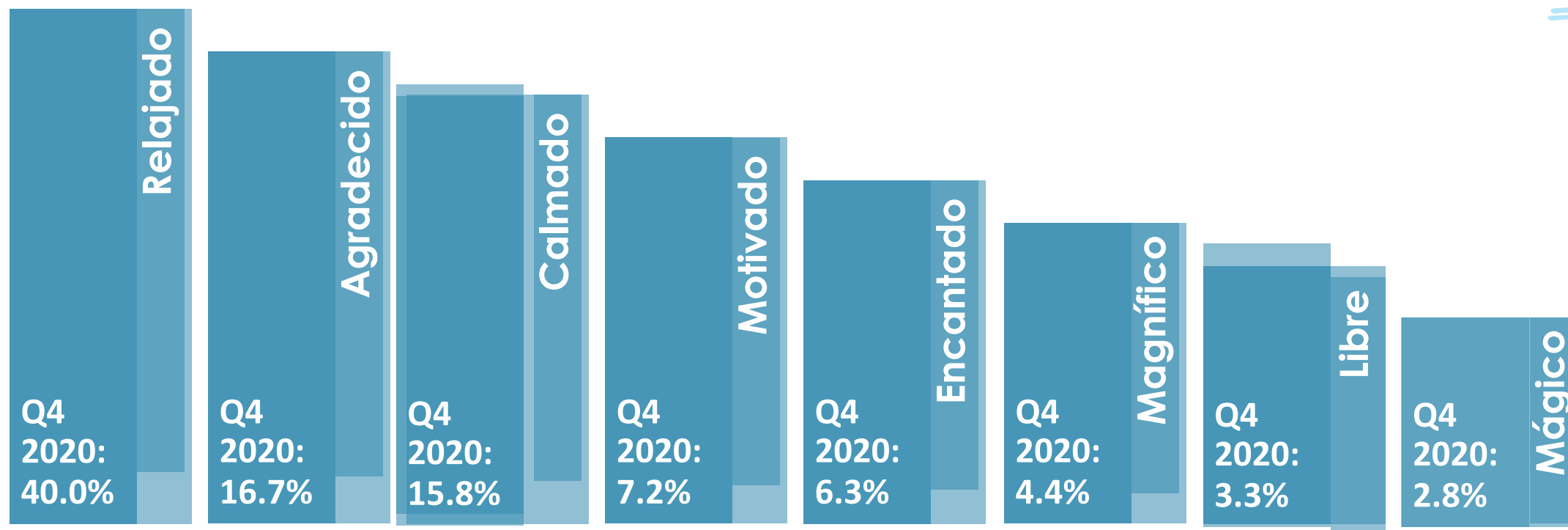
Motivo de viaje

	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
 Descansar	75.6%	76.0%	88.8%	62.4%	68.4%
 Actividades de aventura	6.2%	4.9%	N/D	19.9%	18.0%
 Boda	1.5%	3.7%	N/D	N/D	4.9%
 Visitar amigos /familia	4.7%	1.5%	N/D	8.3%	2.5%
 Negocios	1.5%	1.9%	1.1%	1.7%	2.5%
 Salud y belleza	0.4%	N/D	N/D	2.8%	1.6%
 Luna de miel	3.6%	6.4%	4.5%	4.4%	1.4%
 Evento especial	1.5%	2.2%	N/D	N/D	0.4%

	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
 Vida nocturna	N/D	N/D	N/D	0.6%	N/D
 Cultura Maya	2.5%	1.5%	N/D	N/D	N/D
 Congreso / convención	N/D	0.4%	N/D	N/D	N/D

Sentimiento

ISLA
Cozumel



Canal de compra

ISLA
Cozumel



- 1** Agencia de viaje online
Q4 2020: 27.7%
Q4 2019: 31.6%
- 2** Agencia de viajes tradicional
Q4 2020: 24.8%
Q4 2019: 18.2%
- 3** Web compañía aérea
Q4 2020: 22.3%
Q4 2019: 15.6%
- 4** Buscador de viajes
Q4 2020: 6.6%
Q4 2019: 10.0%
- 5** Sitio web del hotel
Q4 2020: 6.6%
Q4 2019: 10.4%

- 6** Sitio de renta vacacional
Q4 2020: 1.7%
Q4 2019: 4.1%
- 7** Tiempo compartido
Q4 2020: 7.9%
Q4 2019: 8.9%
- 8** Oficina – teléfono compañía aérea
Q4 2020: 1.7%
Q4 2019: 1.1%
- 9** Teléfono del hotel
Q4 2020: 0.8%
Q4 2019: --

Uso y tipo de paquete

ISLA
Cozumel



**No usó
paquete**

Q4 2019: 38.0%

Q4 2020: 55.0%



**Todo
incluido**

Q4 2019: 49.8%

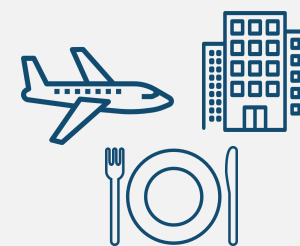
Q4 2020: 30.5%



**Avión y
hotel**

Q4 2019: 9.5%

Q4 2020: 12.3%



**Avión,
hotel y un
alimento**

Q4 2019: ---

Q4 2020: 2.3%

Distribución de la derrama (dólares por persona)

ISLA
Cozumel



Concepto	Q4 2019	Q4 2020
Tamaño de grupo	3.0 personas	3.5 personas
Gasto total	\$785	\$780
Tarifa aérea	\$279	\$279
Hospedaje	\$346	\$357
Gasto en el destino	\$160	\$145

Tipo de hospedaje utilizado

ISLA
Cozumel

Hospedaje	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q3 2020	Q4 2020
Hotel	86.1	82.6	86.2	67.2	70.7
Renta Vacacional	5.1	5.9	8.0	11.1	16.7
Casa o Condominio Propio	1.5	2.2	1.1	10.6	6.9
Con Familiares O Amigos	4.8	2.2	N/D	10.6	4.5
Tiempo Compartido	2.6	7	4.6	N/D	N/D

Tours realizados

ISLA
Cozumel



Zonas Arqueológicas

Q4 2019: 29.0%
Q4 2020: 5.1%



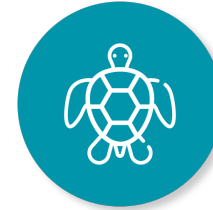
Cenotes y cavernas

Q4 2019: 8.1%
Q4 2020: 3.9%



Actividades acuáticas

Q4 2019: 51.6%
Q4 2020: 36.3%



Parques recreativos

Q4 2019: 16.1%
Q4 2020: 7.7%



Ciudades cercanas

Q4 2019: 27.4%
Q4 2020: 17.9%



Naturaleza

Q4 2019: 9.7%
Q4 2020: 27%



Entretenimiento

Q4 2019: 3.2%
Q4 2020: 0.6%



Deportes

Q4 2019: N/D
Q4 2020: N/D



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	Q3 2020	Q4 2020
PLAYA DEL CARMEN	25.0	29.0
Tulum	8.3	16.1
cancun	N/D	6.5
MAHAHUAL	N/D	3.2

Q4 2020
% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA