

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA
RIVIERA MAYA
ENERO-MARZO DE 2018

- La Riviera Maya (considerada aquí como el municipio Solidaridad) cuenta actualmente con 39,844 habitaciones.
- 32.1% de los turistas que se alojaron en los hoteles de la Riviera Maya procedieron de Estados Unidos y 23.4% fueron nacionales, principalmente de la Ciudad de México. 13.3% del total de turistas en el trimestre fueron europeos y 20.0% canadienses.
- El segmento de edad predominante fue el de 30 a 49 años y destaca que las recomendaciones de amigos y familiares fueron las principales razones para haber escogido la Riviera Maya.
- La Riviera Maya tiene una alta fidelidad con un 44.8% de turistas repetitivos, es decir, que ya habían visitado el destino anteriormente al menos una vez.
- Los turistas que se hospedaron en los hoteles de la Riviera Maya tuvieron una estancia promedio de 6.9 días y viajaron en grupos de 2.7 personas.

- 30.7% de los turistas que compraron paquete vacacional recurrieron a agencias de viaje tradicionales, dejando en segundo término a las agencias de viaje “on line” con 22.0%.
- La gran mayoría de los turistas se hospedó en hoteles, también se usaron tiempos compartidos y destaca en tercer lugar espacios rentados vía airbnb con 3.6%.
- El 7.% de los turistas de la Riviera Maya (municipio Solidaridad, con cabecera en Playa del Carmen) pernoctaron al menos una noche en otro destino de la región, sobresaliendo Tulum y Cancún.

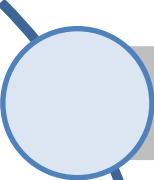
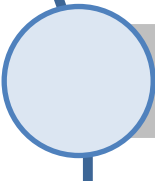
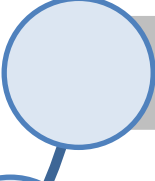
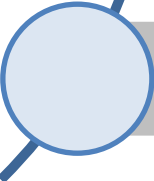
Los Estudios Turista constituyen una fotografía de la marcha de un destino turístico.

En cada período trimestral de estudio se obtienen poco más de 270 encuestas que son levantadas directamente de los visitantes del destino en el Aeropuerto Internacional de Cancún.

El número de encuestas que se levanta permite obtener un nivel de confiabilidad del 94% en los resultados generales de la investigación.

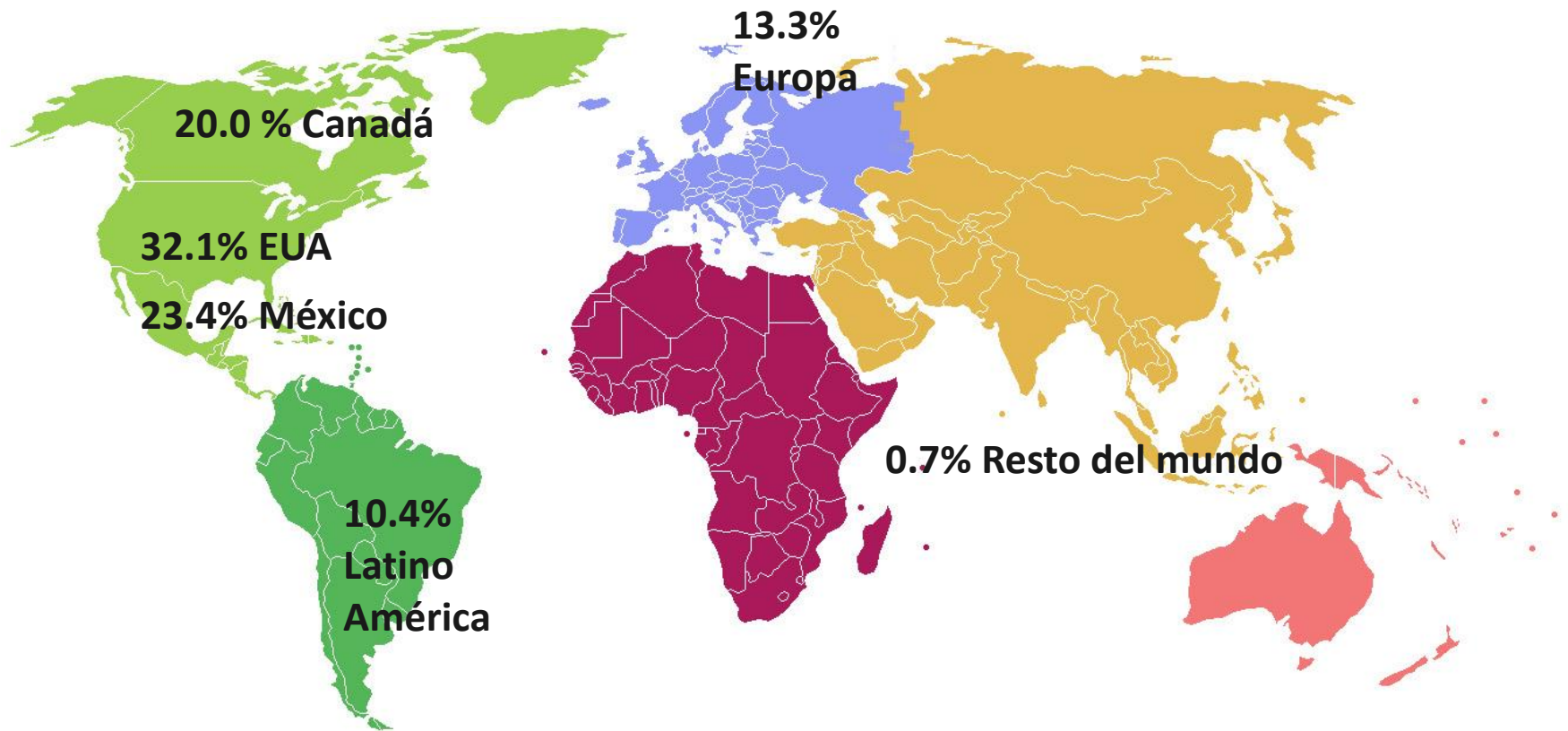
El Estudio Turista de la Riviera Maya se levanta todos los días del trimestre con encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

PRINCIPALES INDICADORES TURÍSTICOS

 INDICADORES	2017		2018	
	ENERO-MARZO		ENERO-MARZO	
 CUARTOS	38,661		39,844	
 OCUPACIÓN	%	%	n.d.%	n.d.%
 TURISTAS	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

e) Datos estimados por Marketing Consultants

FUENTE: Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.



Porcentaje de respuesta 98.8% del total de turistas

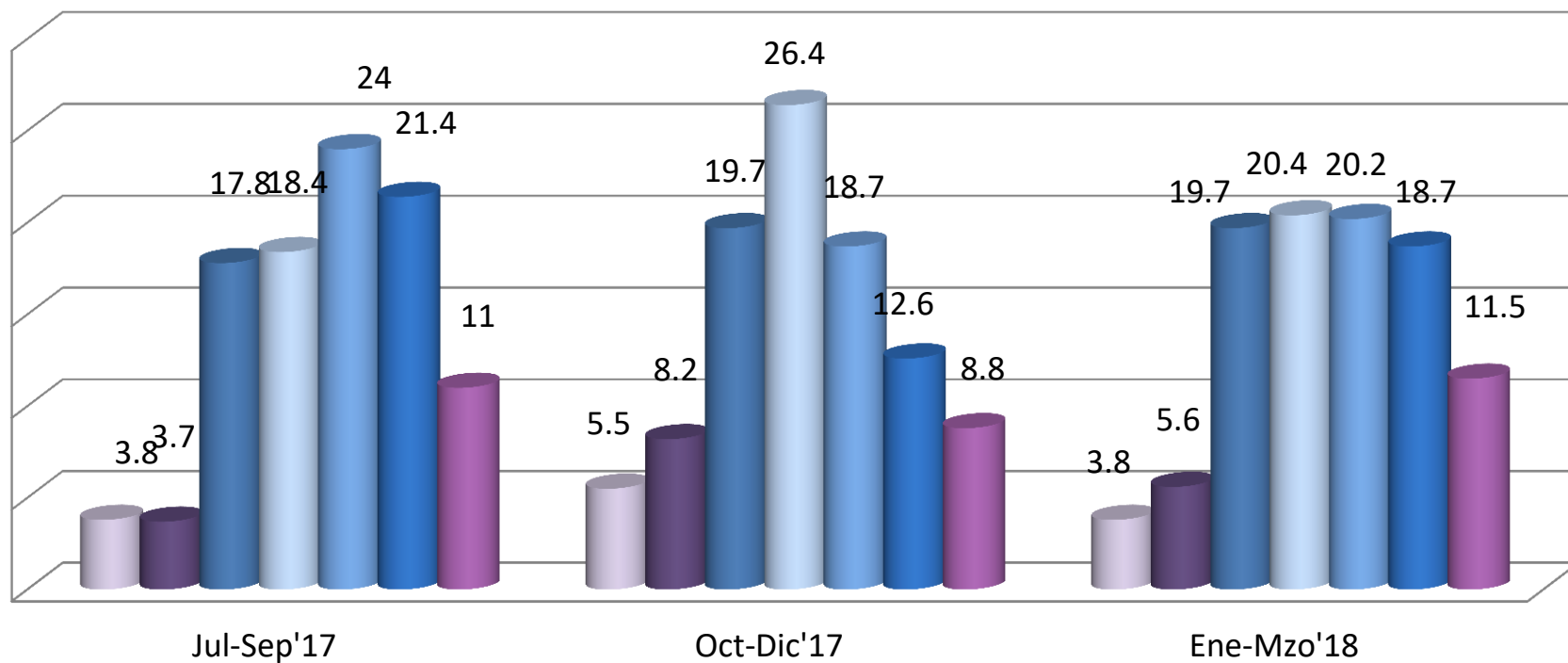
ESTADO	%	ESTADO	%
TEXAS	10.4	WASHINGTON	2.7
PENNSYLVANIA	8.2	WISCONSIN	2.7
NEW YORK	7.2	NORTH CAROLINA	2.4
ILLINOIS	6.8	NEBRASKA	2.2
CALIFORNIA	5.6	VIRGINIA	2.2
MICHIGAN	5.3	INDIANA	1.7
FLORIDA	5.1	IOWA	1.7
MARYLAND	4.3	KENTUCKY	1.4
MASSACHUSETTS	4.3	MISSOURI	1.4
OHIO	4.1	NEW JERSEY	1.4
COLORADO	3.9	SOUTH CAROLINA	1.2
MINNESOTA	3.6	TENNESSEE	1.2

Porcentaje de respuesta 92.8% del total de turistas estadounidenses

ESTADO	%
Ciudad de México	28.8
Nuevo León	17.9
Jalisco	10.3
Estado de México	6.0
Guanajuato	5.6
Puebla	5.3
Baja California	4.1
Coahuila	2.5
Querétaro	2.2
Sonora	2.2

ESTADO	%
Chihuahua	1.9
Michoacán	1.9
Agascalientes	1.6
Morelos	1.6
Sinaloa	1.3
Tamaulipas	1.3
Chiapas	0.9
Nayarit	0.6
San Luis Potosí	0.6
Tlaxcala	0.6

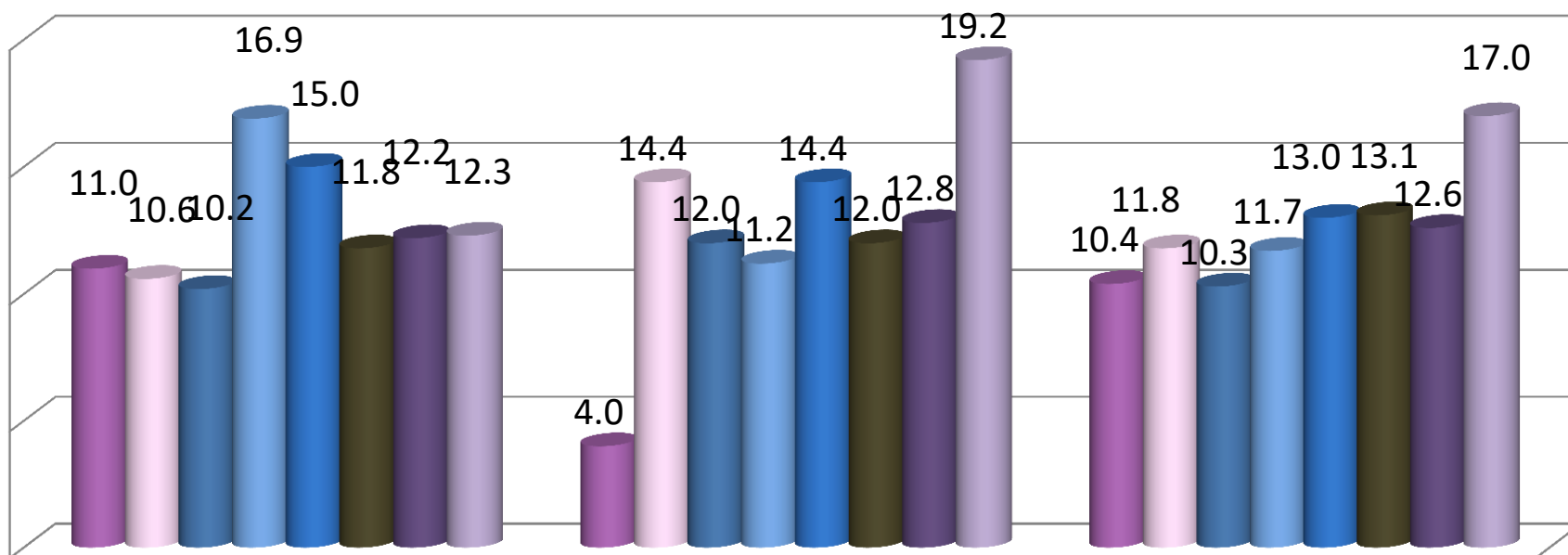
Porcentaje de respuesta 98.2% de los turistas mexicanos



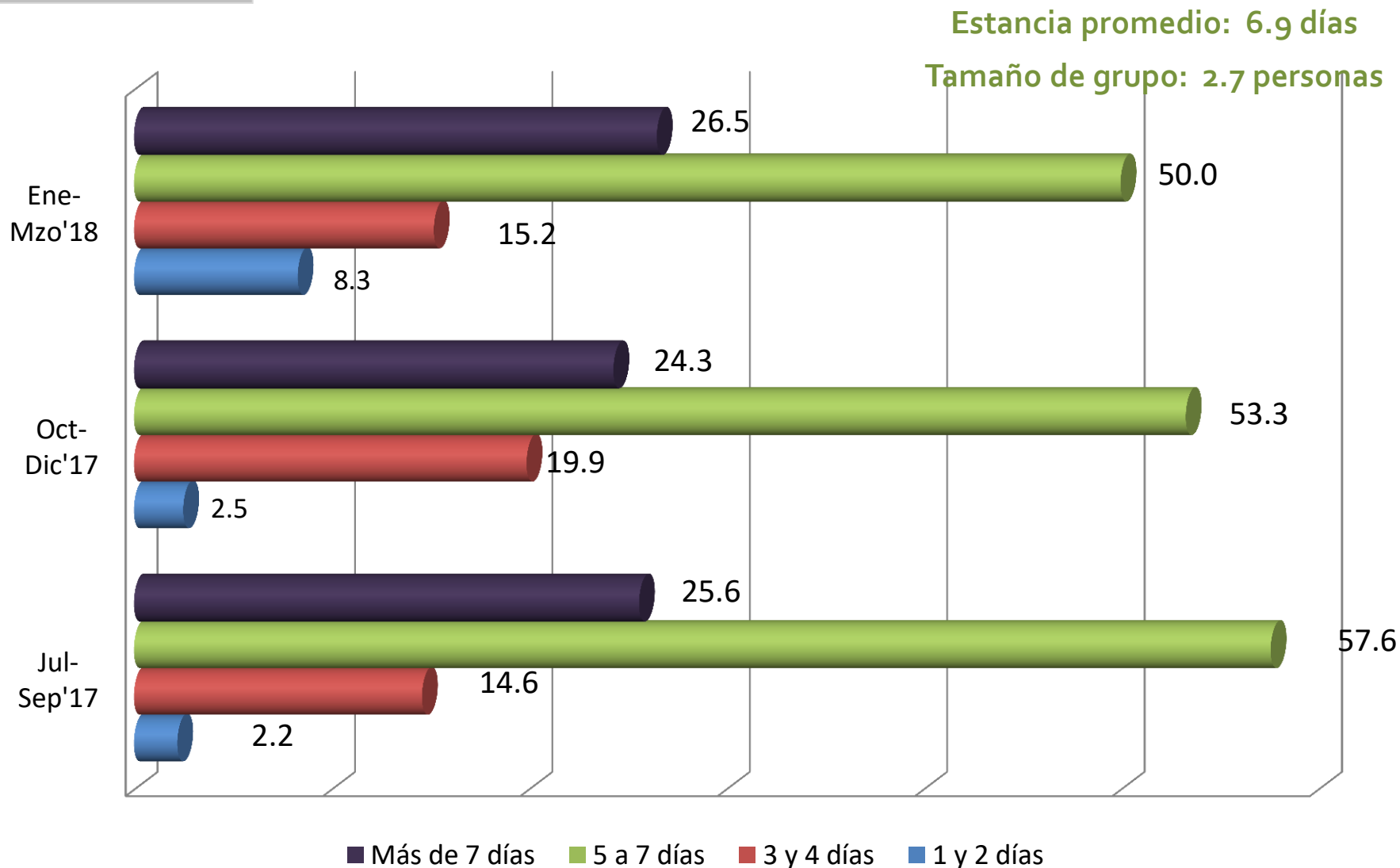
■ Hasta 12 años ■ 13 a 19 años ■ 20 a 29 años ■ 30 a 39 años
■ 40 a 49 años ■ 50 a 59 años ■ 60 años y más

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
AMIGOS / FAMILIA	50.6	46.7	51.9
VISITA ANTERIOR	25.7	32.1	31.1
AGENCIA DE VIAJES	11.8	11.7	6.7
PUBLICIDAD EN INTERNET	5.2	5.8	4.9
REDES SOCIALES	5.5	1.5	3.7
TELEVISIÓN	0.9	1.5	1.0
REVISTA	0.3	0.7	0.4
ANUNCIOS EN LA CALLE	0.0	0.0	0.2
RADIO	0.0	0.0	0.0

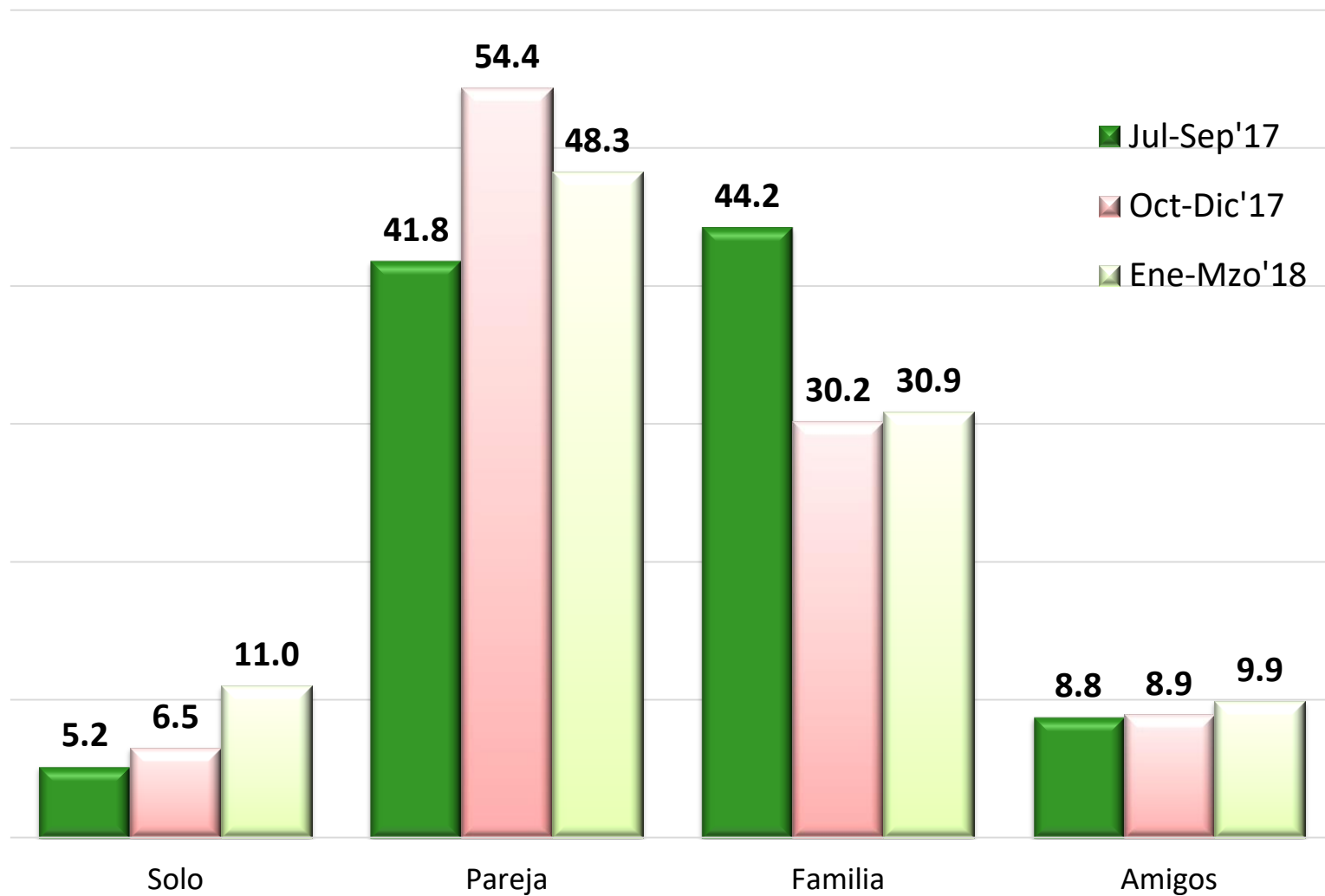
Porcentaje de respuesta: 80.3% del total de turistas



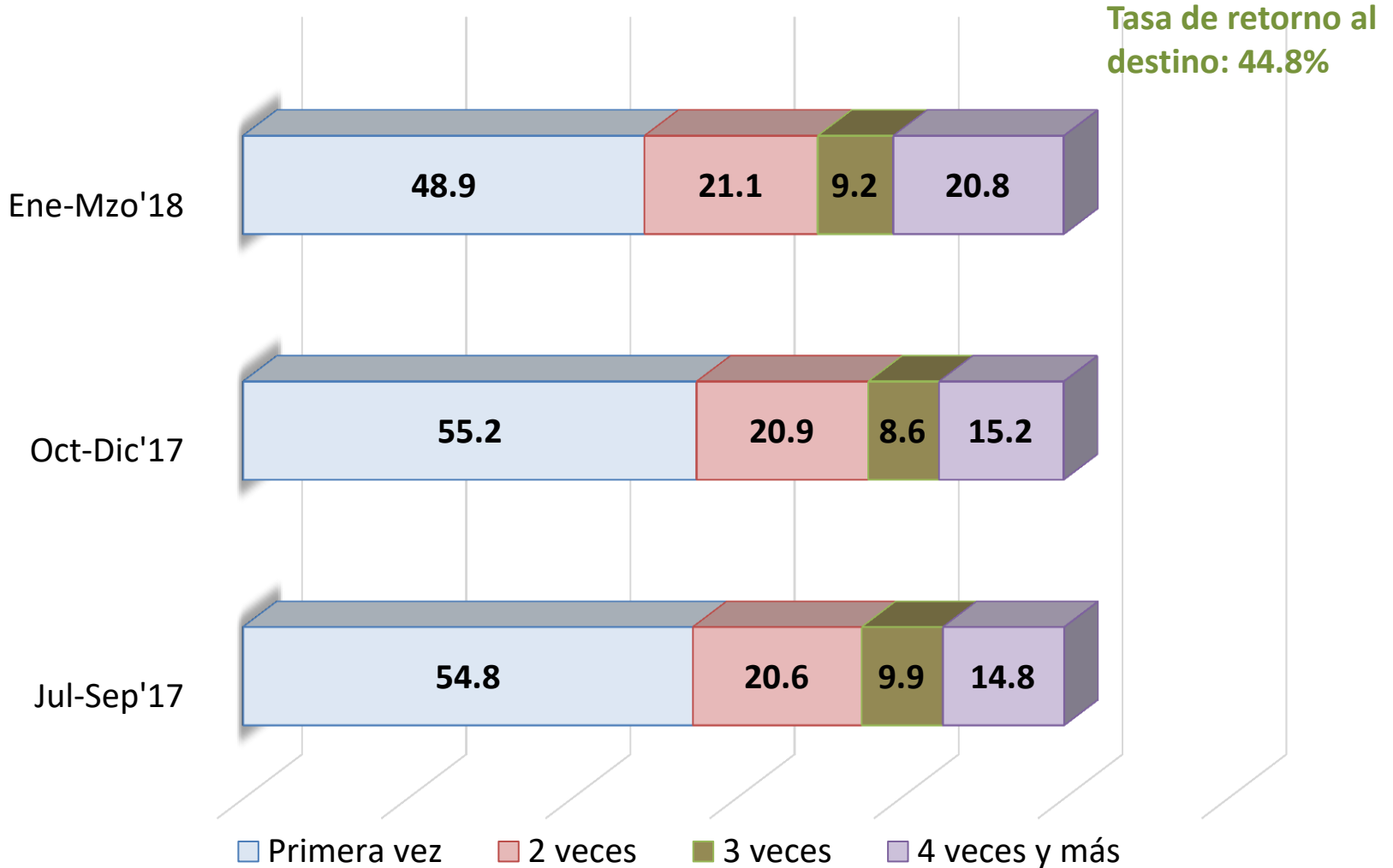
Porcentaje de respuesta: 60.8% del total de turistas



Porcentaje de respuesta: 97.5%



Porcentaje de respuesta: 98.8%

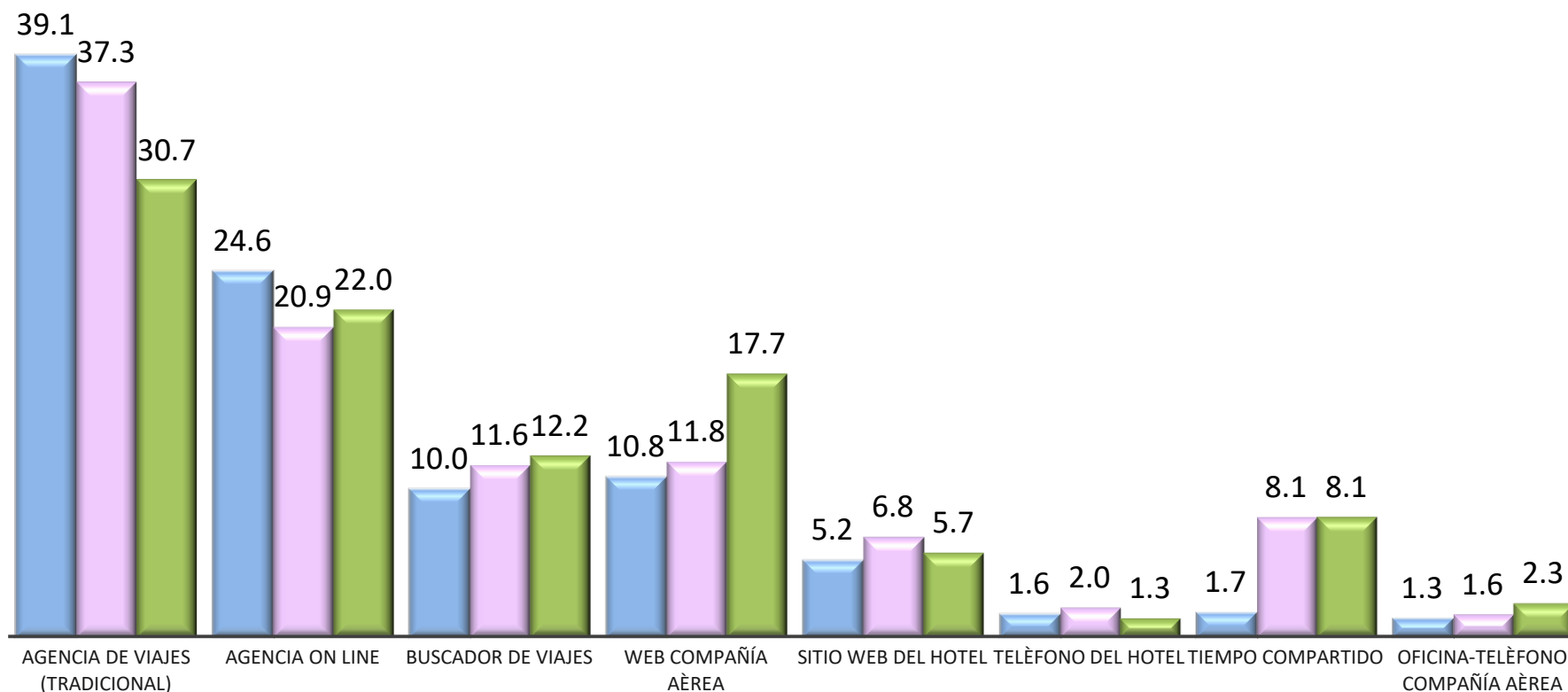
TASA DE RETORNO AL DESTINO
VECES QUE LO HA VISITADO

Porcentaje de respuesta: 89.3% del total de turistas

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
Placer (Sol y Playa)	74.6	74.1	81.2
Luna de miel	8.0	10.9	4.4
Cultura Maya	5.8	2.3	3.3
Boda	3.5	5.0	3.0
Visita Amigos / Familia	2.7	2.2	2.9
Evento Especial	1.5	2.0	1.5
Congreso / convención	1.0	1.4	1.5
Negocios	0.6	0.9	1.1
Otros	1.5	0.5	0.9
Viaje de Incentivos	0.9	0.7	0.3

Porcentaje de respuesta: 98.1% del total de turistas

■ Jul-Sep'17 ■ Oct-Dic'17 ■ Ene-Mzo'18

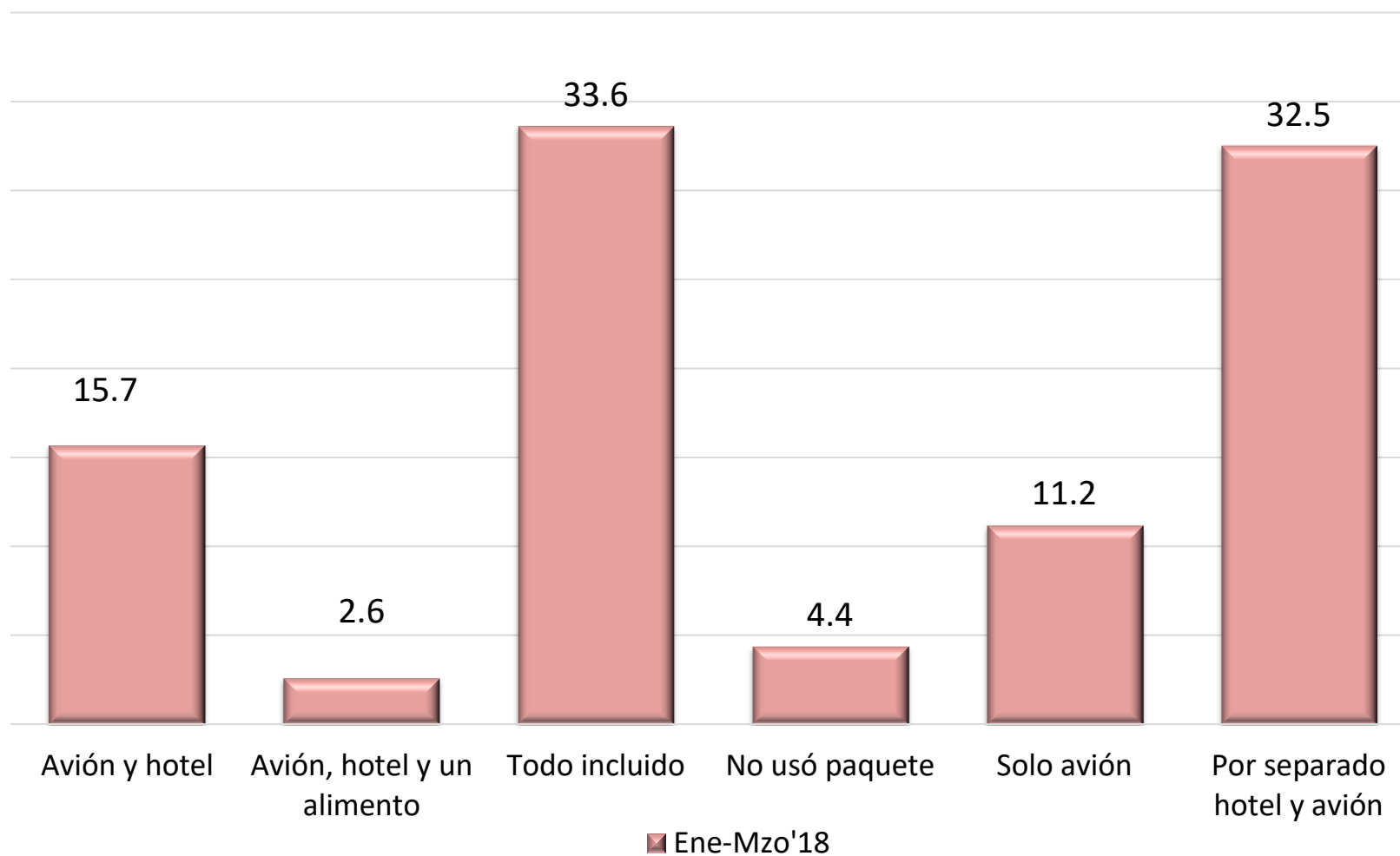


Porcentaje de respuesta: 86.7% del total de turistas

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
SUNWING	2.7	7.7	12.5
TUI / HOTEL BEDS	4.9	8.4	10.3
BEST DAY	10.5	11.1	8.4
APPLE VACATIONS	7.1	3.2	7.7
EXPEDIA	7.8	4.6	6.7
AMSTAR	1.5	3.4	3.4
DELTA			2.8
WEST JET	1.9	0.4	2.8
DESPEGAR	1.7	2.5	2.6
MAGNITUR / MAGNICHARTERS	3.4	7.7	2.2
CHEAP CARIBBEAN	2.4	2.3	2.2
AIR TRANSAT	1.9	0.2	2.2
BOOKING	1.9	0.9	1.9
FUNJET / LOMAS TRAVEL	3.5	7.0	1.7
BOOK IT.COM	2.4	1.6	1.7
NEXUS	1.0	1.2	1.7
INTERJET	1.0	0.4	1.7
VOLARIS	1.0	0.2	1.5
AIR CANADA		1.6	1.3
RCI	1.9	1.4	1.3
THOMAS COOK	6.9	3.2	0.9
VIVA AEROBUS	0.8	1.6	0.9
THOMSON	5.1	1.1	0.9
OLYMPUS / GO GO TRAVEL	1.2	0.9	0.9
PRICE TRAVEL	1.0	0.7	0.9
VIAJES FALABELLA	1.2	0.9	0.4
TRAVELOCITY	0.8	0.9	0.4

 OTA

Porcentaje de respuesta: 33.1% del total de turistas



Porcentaje de respuesta: 96.9% del total de turistas

CONCEPTO	Jul-Sep 2017		Oct-Dic 2017		Ene-Mzo 2018	
	% de respuesta*	Dólares por grupo (2.8 personas)	% de respuesta*	Dólares por grupo (2.8 personas)	% de respuesta*	Dólares por grupo (2.8 personas)
TARIFA AÉREA	33.7	\$1,075	34.8	\$913	34.1	\$1,082
HOTEL	29.9	\$1,326	30.7	\$1,256	30.0	\$1,407
TRANSPORTE TERRESTRE	22.2	\$206	23.1	\$172	22.6	\$170
RESTAURANTES	16.2	\$345	16.5	\$316	18.7	\$365
BARES	7.5	\$335	6.2	\$248	6.5	\$253
COMPRAS	21.8	\$298	20.7	\$288	20.0	\$251
TOURS	20.5	\$407	18.1	\$365	18.3	\$374
OTROS	6.5	\$289	7.4	\$255	6.8	\$279

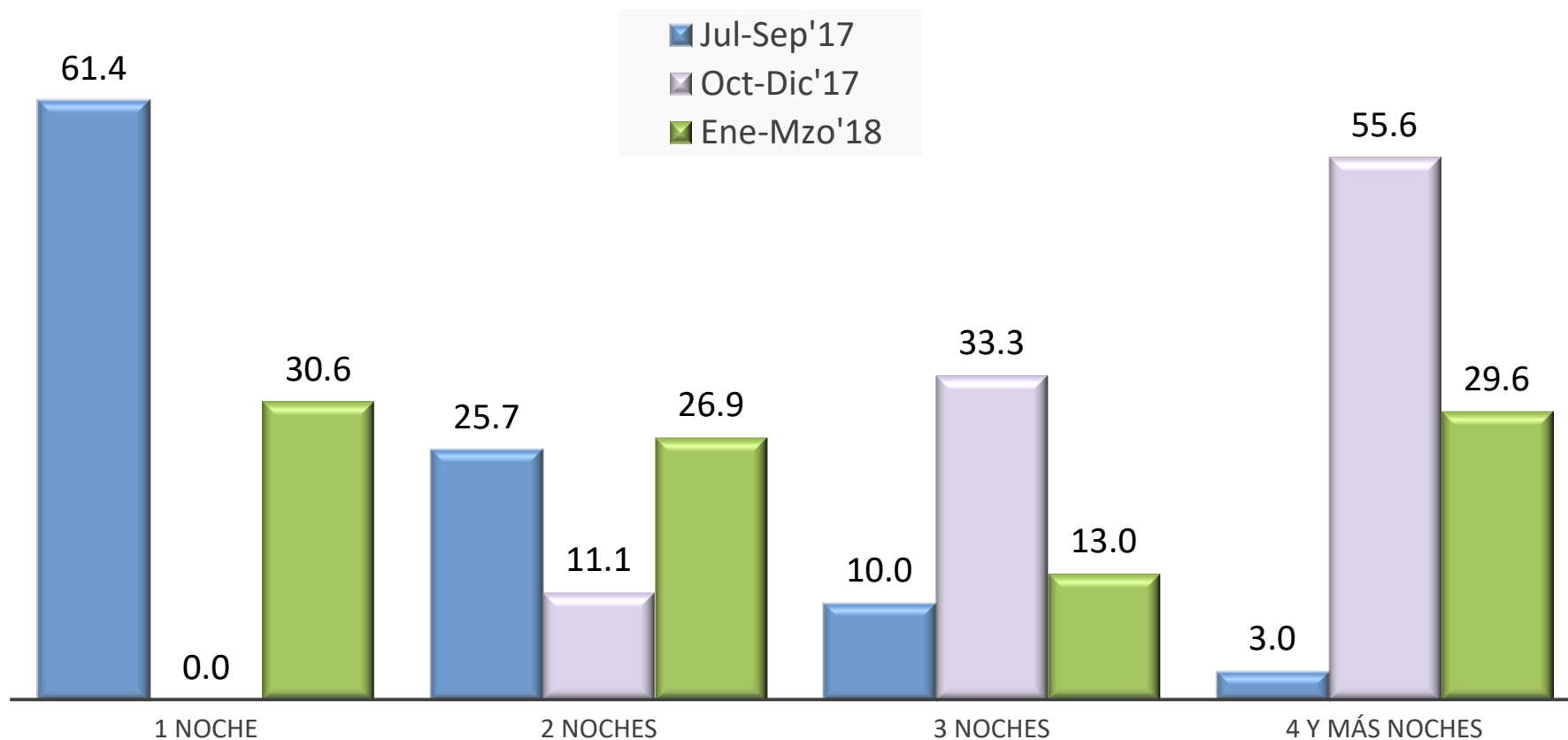
* Porcentajes sobre el total de turistas en el destino

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
HOTEL	82.9	93.6	79.0
TIEMPO COMPARTIDO	8.8	2.7	5.9
ESPACIO AIRBNB	2.2	0	3.6
CASA O CONDOMINIO PARTICULAR	1.2	1.8	3.4
CASA DE FAMILIARES/AMIGOS	1.8	1.8	3.3
RENTA VACACIONAL	3	0	3.3
HOMEAWAY			1.2
OTRA PLATAFORMA WEB			0.2
BOOKING			0.1

Porcentaje de respuesta: 98.1% del total de turistas

PERNOCTARON EN OTROS DESTINOS: 7.3% del total de turistas

NOCHES DE PERNOCTA EN OTROS DESTINOS: 6.0 noches.



PERNOCTARON EN OTROS DESTINOS: 7.3% del total de turistas

NOCHES DE PERNOCTA EN OTROS DESTINOS: 6.0 noches.

DESTINO	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
TULUM	3.2	0.9	2.1
CANCÚN	1.6	0.3	2.1
COZUMEL	1.2		1.5
MÉRIDA	0.8		1.4
BACALAR	1		0.9
HOLBOX	0.9	0.3	0.8
VALLADOLID	0.1	0.3	0.8
MAHAHUAL	0.2		0.4
PUERTO MORELOS	0.5	0.9	0.2
CHETUMAL	0.1		0.2
ISLA MUJERES	0.7	0.6	

Respuestas sobre el 100.0% del total de turistas

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
ZONAS ARQUEOLÓGICAS	45.5	27.8	57.0
PARQUES RECREATIVOS	50	16.3	38.9
ACTIVIDADES ACUÁTICAS	34.7	23.3	27.4
CENOTES Y VAVERNAS	23.3	10.6	19.0
CIUDADES CERCANAS	10.7	1.7	12.5
ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA	10.0	8.3	6.9
ENTRETENIMIENTO	2.5	1.1	4.4

Respuestas sobre el 100% de los turistas

	Ene- Mzo'18
PLAYA	22.0
SOL / SOLEADO	16.9
HERMOSO	10.8
CLIMA / CALUROSO	9.7
COMODIDAD / RELAJADO	8.0
CULTURA	5.3
AMISTOSO	3.7
DIVERSION	3.1
TRANQUILIDAD	2.6
PARAISO	2.5

	Ene- Mzo'18
ASOMBROSO	2.3
DESCANSAR	2.1
COMIDA	2.0
NATURALEZA	1.4
EXCELENTE	1.3
PLACER	1.3
MAR	1.1
VACACIONES	1.0
CENOTES	0.9
BUENO	0.8

Respuestas sobre el 100% de los turistas

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17	Ene-Mzo'18
RELAJADO	70.8	45.5	77.1
ROMÁNTICO	11.3	12.2	11.2
AVENTURERO	14.7	5.0	15.8
LIBRE	6.5	5	8.8
EXITOSO	6.7	2.8	6.7
ACTIVO	5.6	2.5	6.0
ORGULLOSO	6.3	1.3	6.5
AUTÉNTICO	3.3	1.3	3.3
EXCLUSIVO	2.7	2.5	1.8
COSMOPOLITA	0.8	0.0	0.8

Respuestas sobre el 100% de los turistas