

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA  
RIVIERA MAYA  
OCTUBRE-DICIEMBRE DE 2017

# RESUMEN EJECUTIVO

- La Riviera Maya (considerada aquí como el municipio Solidaridad) cuenta actualmente con 9,748 habitaciones, misma cantidad que en el mismo período del año pasado.
- 30.0% de los turistas que se alojaron en los hoteles de la Riviera Maya procedieron de Estados Unidos y 24.8% fueron nacionales, principalmente de la Ciudad de México. 17.1% del total de turistas en el trimestre fueron europeos y 12.7% canadienses.
- El segmento de edad predominante fue el de 30 a 39 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 6.8 días y viajaron en grupos de 2.5 personas.

- Destaca en la Riviera Maya el elevado porcentaje de turistas que recurre a la compra de paquetes vacacionales con un 71.8% del total, de los cuales el 61.1% fueron en la modalidad “todo incluido”.
- 30.6% 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 24.6%.
- La gran mayoría de los turistas se hospedó en hoteles, también se usaron tiempos compartidos y casas y condominios propios y este trimestre no se registró el uso de rentas vacacionales y plataformas como airbnb.
- El 7.6% de los turistas de la Riviera Maya (playa del Carmen) pernoctaron al menos una noche en otro destino de la región, sobresaliendo Tulum y Puerto Morelos.

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.

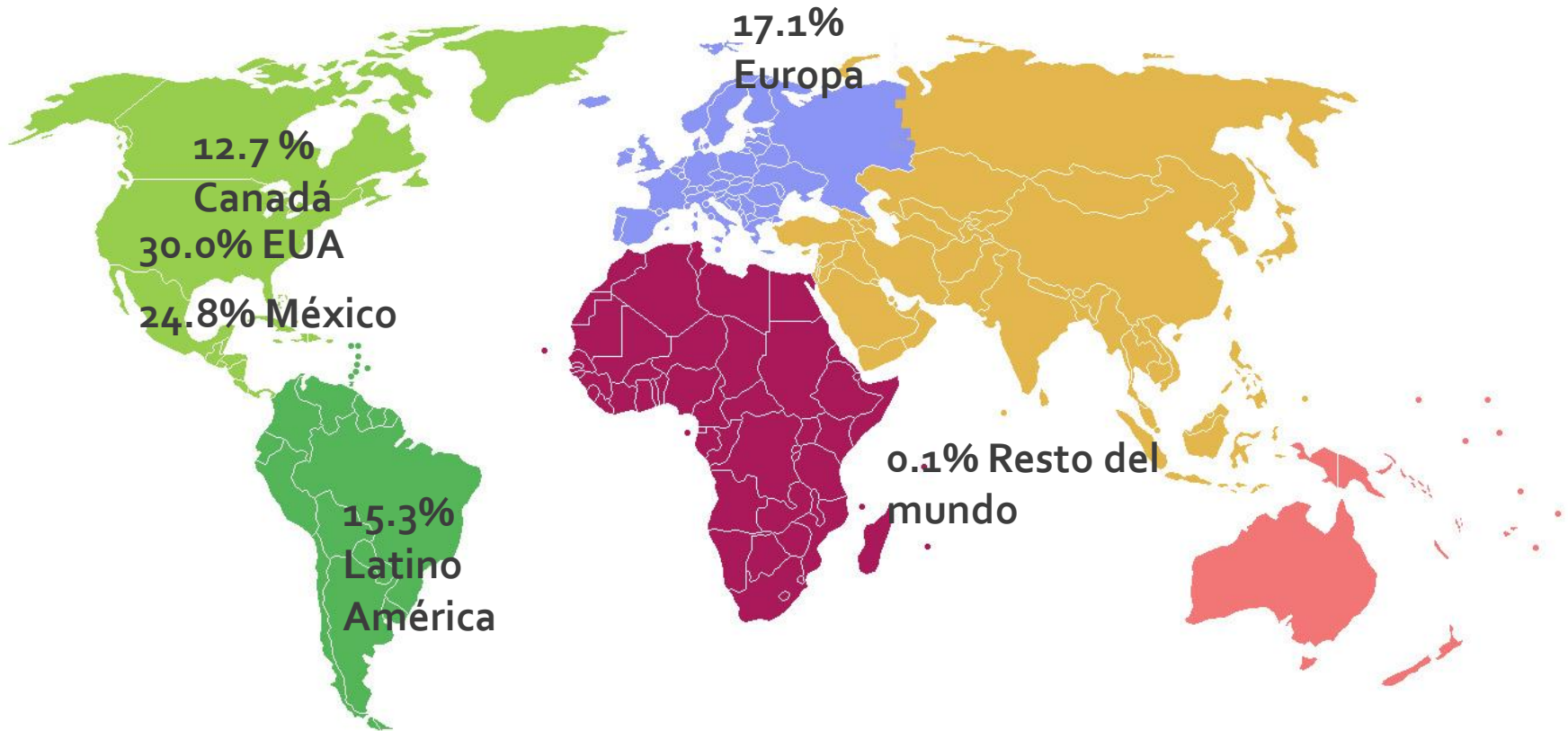
El Estudio Turista de la Riviera Maya se levanta todos los días del trimestre con encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

# PRINCIPALES INDICADORES TURÍSTICOS

INDICADORES	2016		2017	
	OCTUBRE-DICIEMBRE	ENERO-DICIEMBRE	OCTUBRE-DICIEMBRE	ENERO-DICIEMBRE
CUARTOS	,		38,851	
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 99.4% del total de turistas

<b>ESTADO</b>	<b>%</b>	<b>ESTADO</b>	<b>%</b>
TEXAS	13.2	MICHIGAN	2.4
CALIFORNIA	7.7	NORTH CAROLINA	2.4
COLORADO	7.7	WASHINGTON	2.4
NEWYORK	7.4	ARIZONA	2.1
ILLINOIS	6.6	KANSAS	1.8
FLORIDA	6.3	MINNESOTA	1.8
PENNSYLVANIA	3.7	MISSOURI	1.8
MARYLAND	3.4	OHIO	1.8
GEORGIA	3.2	WISCONSIN	1.8
UTAH	2.9	NEBRASKA	1.6
NEW JERSEY	2.6	IOWA	1.3
TENNESSEE	2.6	NEVADA	1.3

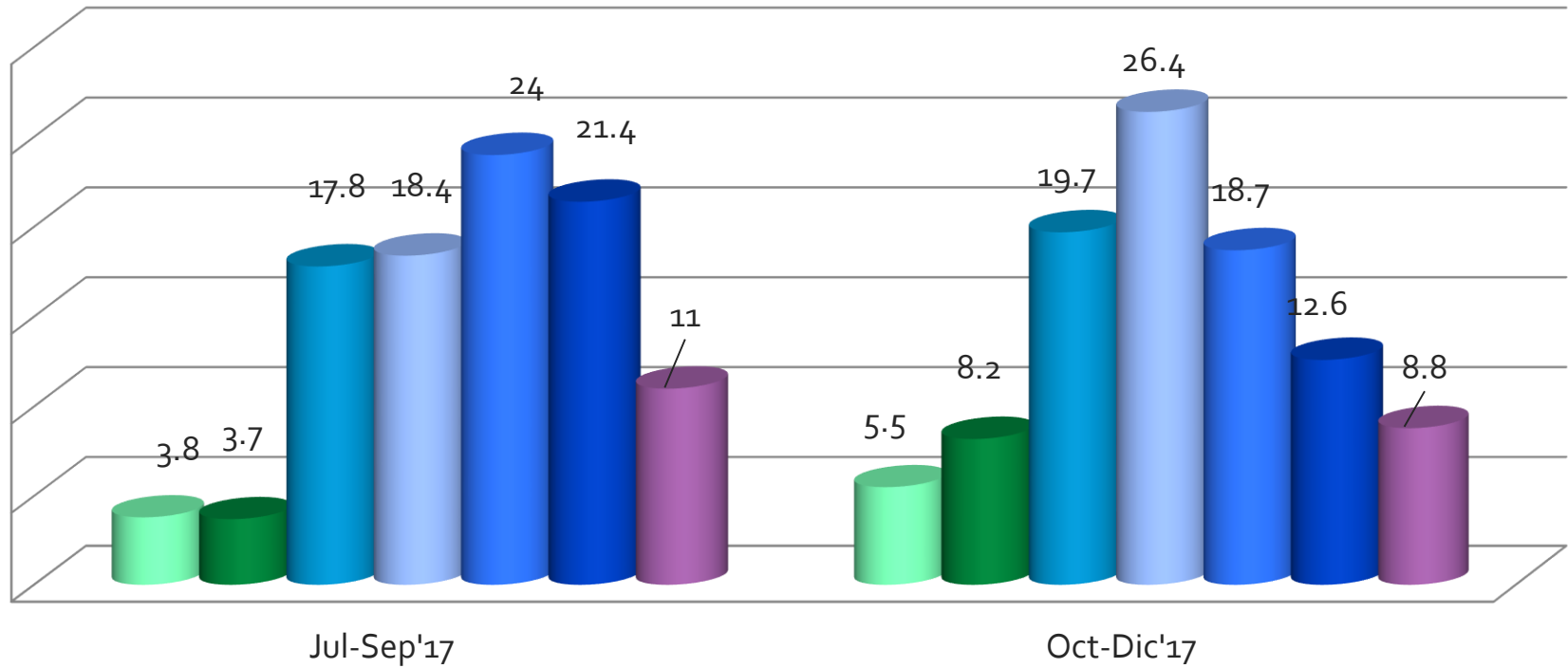
Porcentaje de respuesta 88.3% del total de turistas estadounidenses

<b>ESTADO</b>	<b>%</b>
Nuevo León	29.5
Ciudad de México	16.0
Jalisco	14.0
Estado de México	9.7
Guanajuato	4.6
Chihuahua	3.4
Querétaro	2.9
Tamaulipas	2.3
Baja California	1.7
Coahuila	1.7

<b>ESTADO</b>	<b>%</b>
Michoacán	1.7
Puebla	1.7
Sinaloa	1.7
Veracruz	1.4
Colima	1.1
Hidalgo	1.1
San Luis Potosí	1.1
Aguascalientes	0.9
Tabasco	0.9
Morelos	0.6

Porcentaje de respuesta 98.6% de los turistas mexicanos

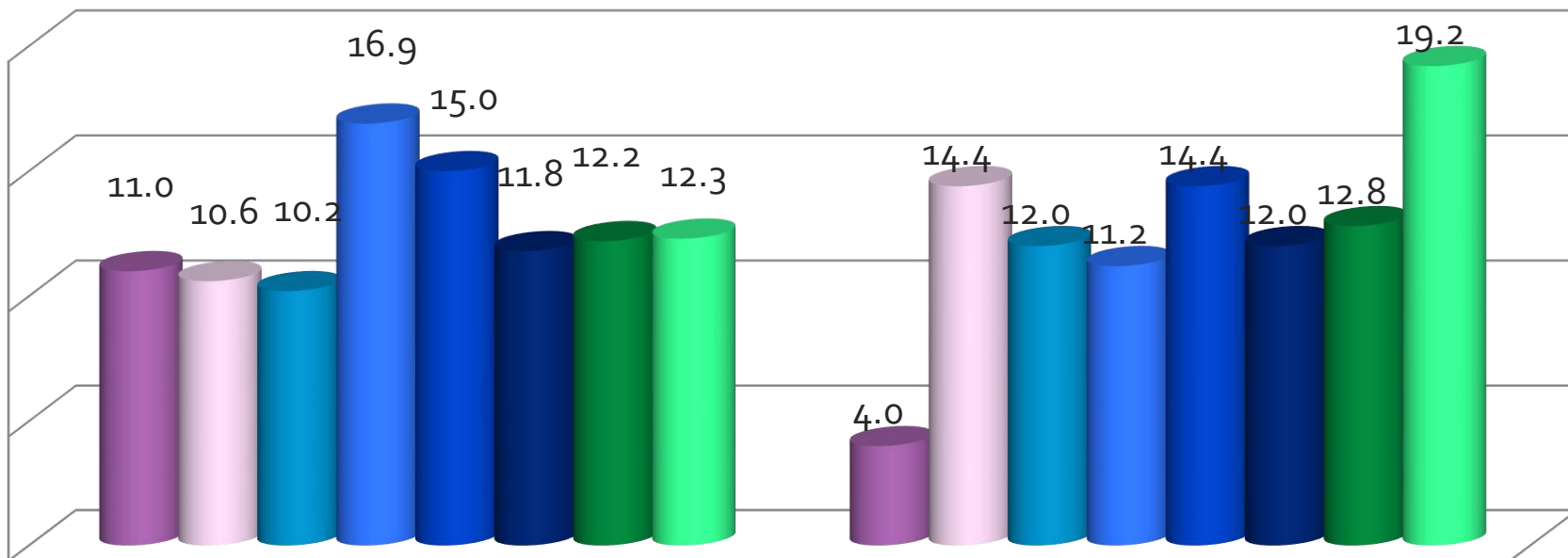




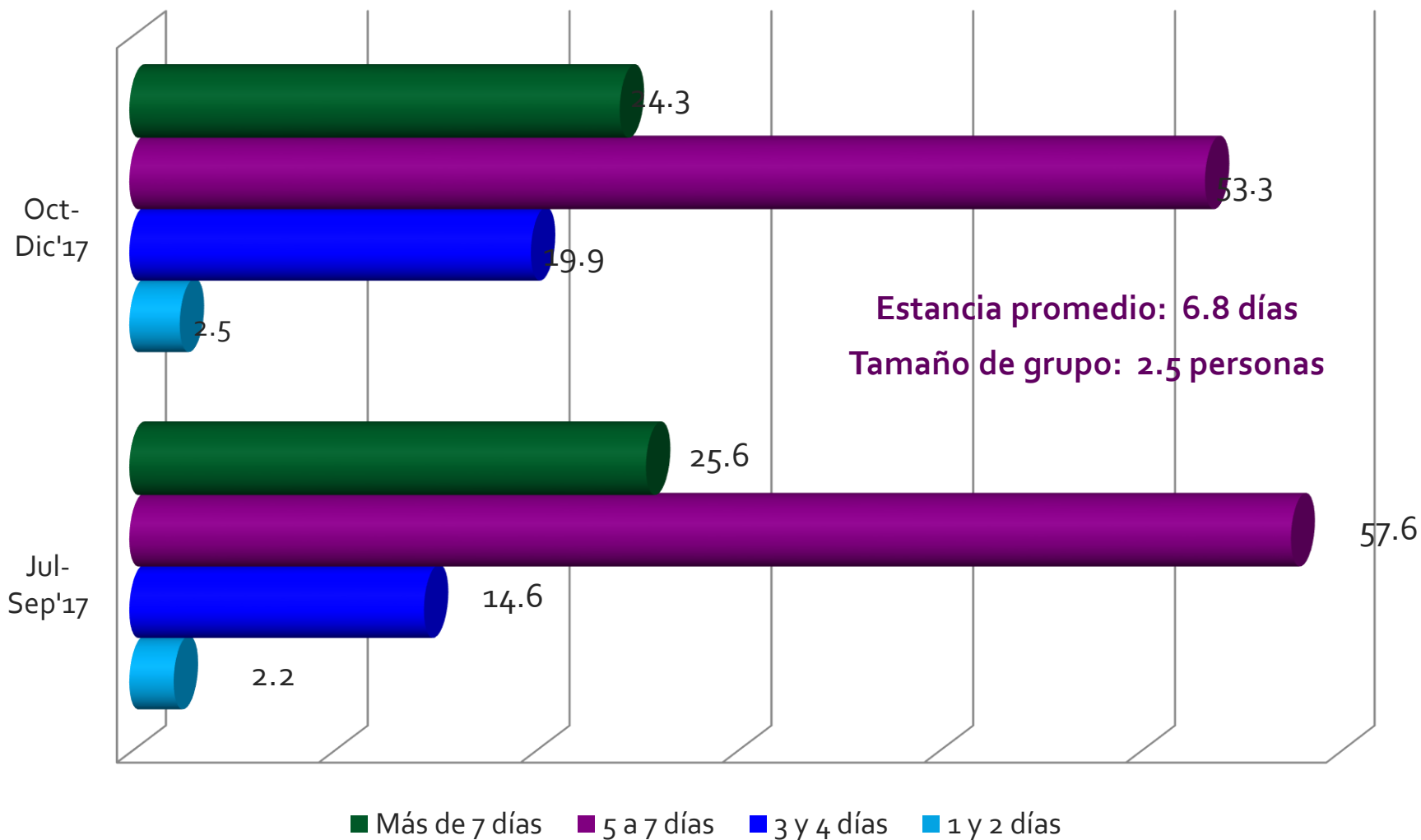
■ Hasta 12 años ■ 13 a 19 años ■ 20 a 29 años ■ 30 a 39 años  
■ 40 a 49 años ■ 50 a 59 años ■ 60 años y más

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17
AMIGOS / FAMILIA	50.6	46.7
VISITA ANTERIOR	25.7	32.1
AGENCIA DE VIAJES	11.8	11.7
PUBLICIDAD EN INTERNET	5.2	5.8
REDES SOCIALES	5.5	1.5
TELEVISIÓN	0.9	1.5
REVISTA	0.3	0.7
RADIO	0.0	0.0
ANUNCIOS EN LA CALLE	0.0	0.0

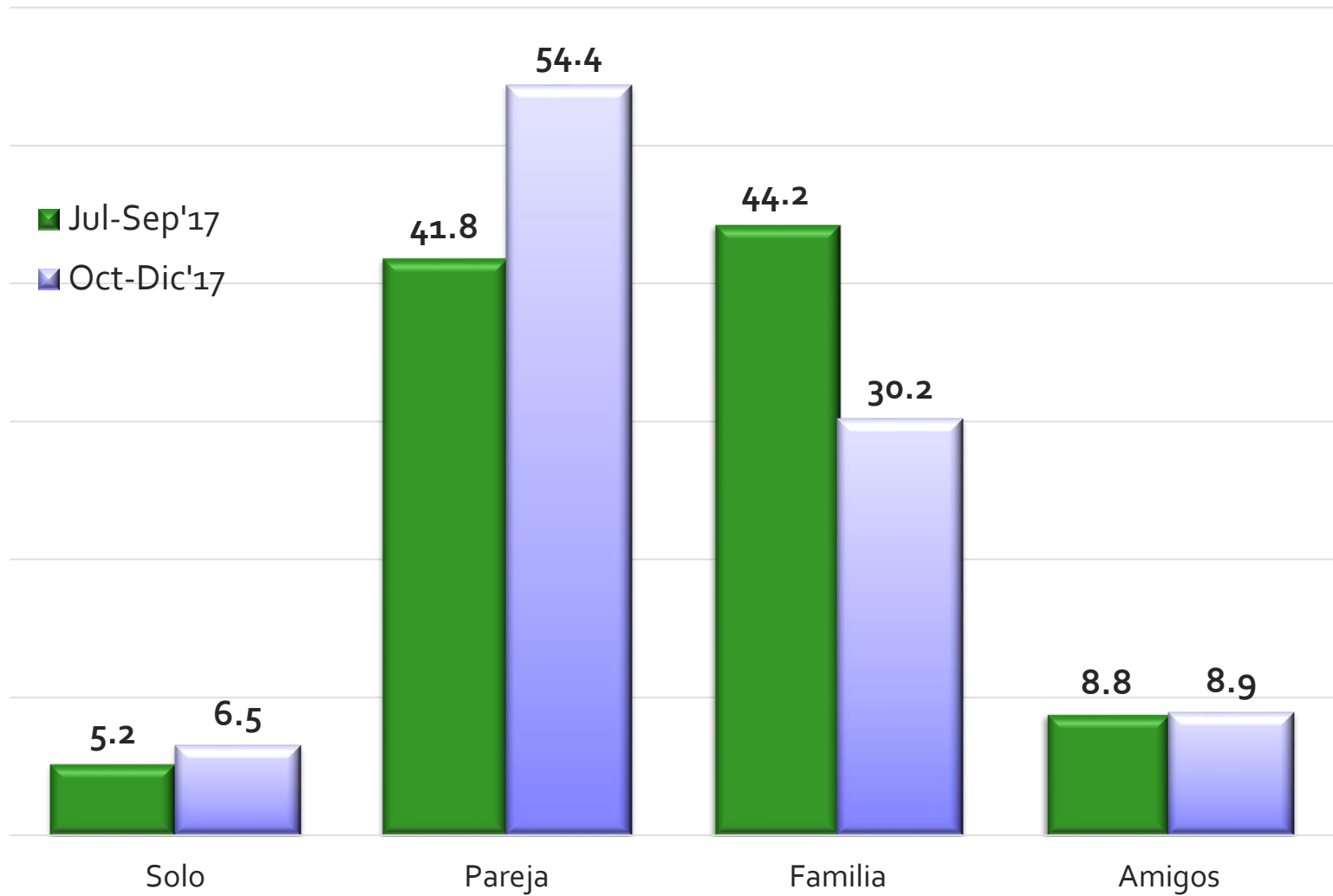
Porcentaje de respuesta: 65.8% del total de turistas



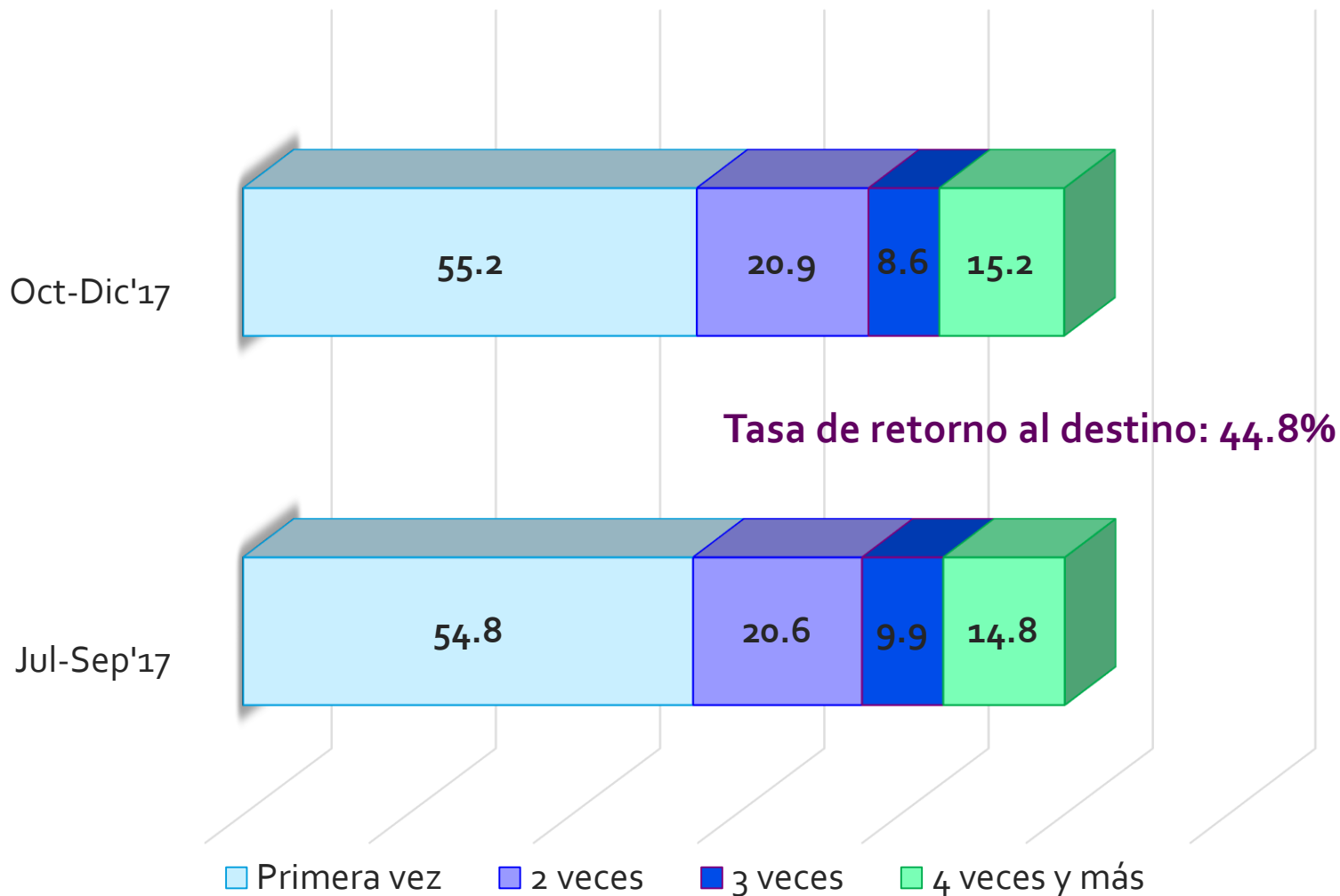
Porcentaje de respuesta: 62.6% del total de turistas



Porcentaje de respuesta: 99.1%



Porcentaje de respuesta: 97.4%

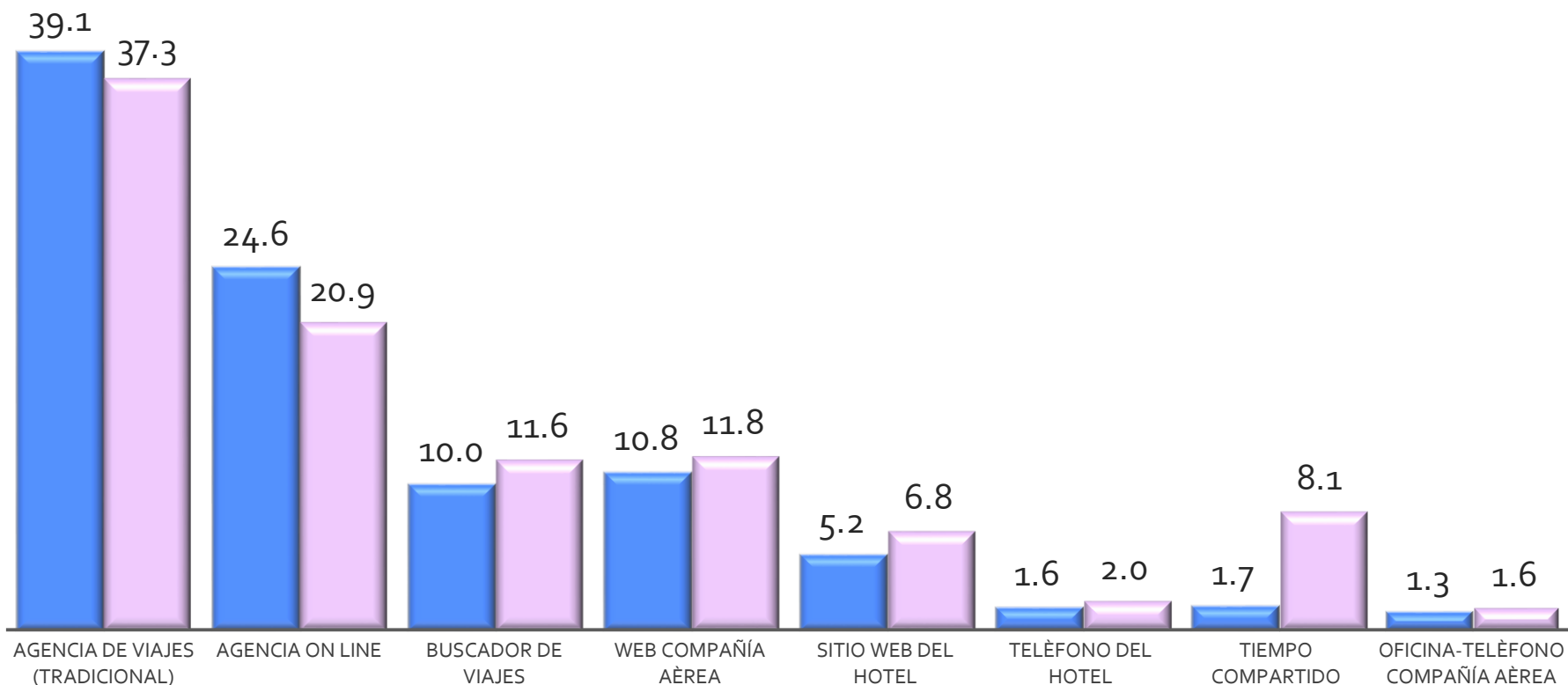


Porcentaje de respuesta: 89.4% del total de turistas

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

Porcentaje de respuesta: 98.1% del total de turistas

■ Jul-Sep'17
 ■ Oct-Dic'17



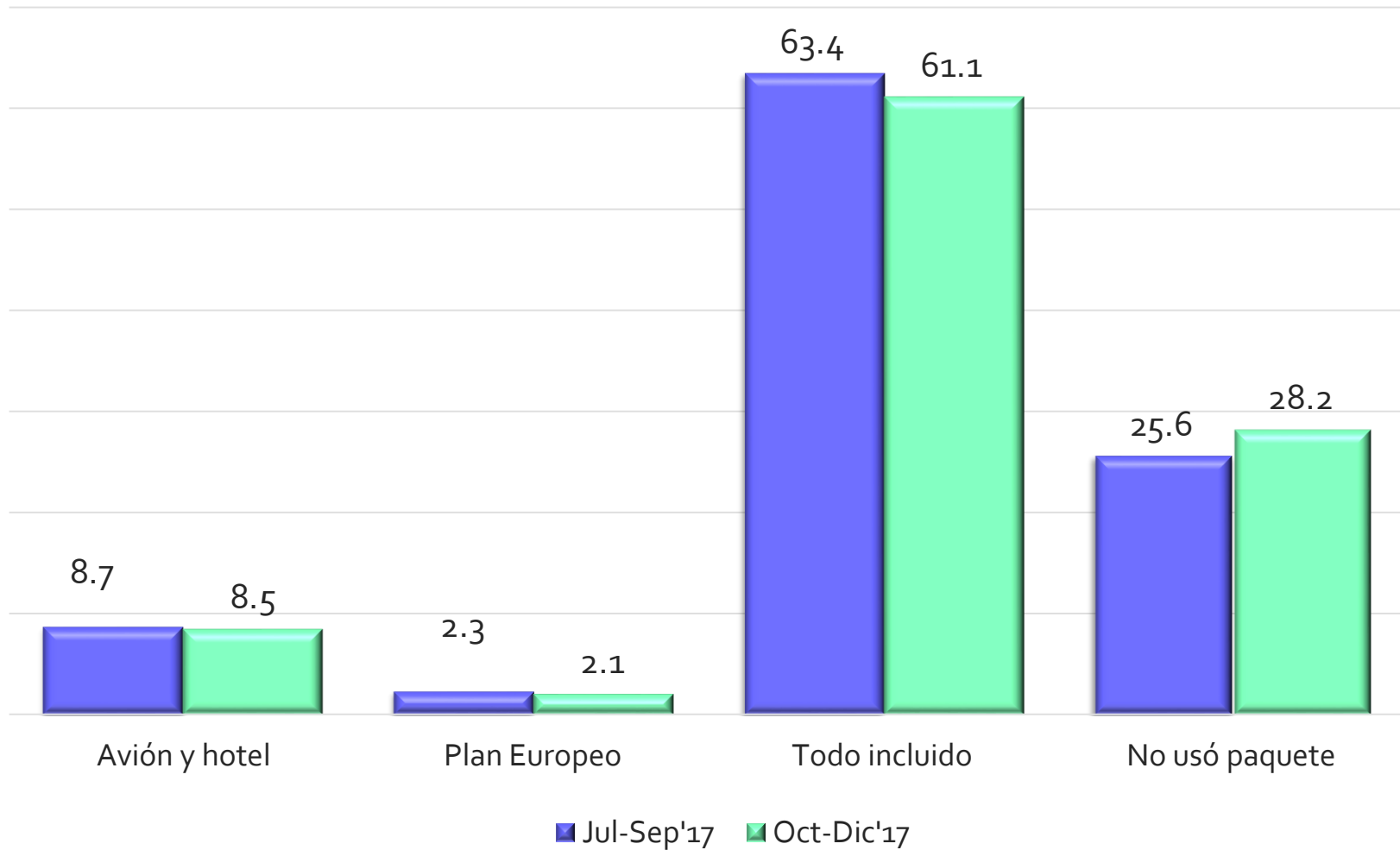
Porcentaje de respuesta: 89.3% del total de turistas



	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17
BEST DAY	10.5	11.1
TUI / HOTEL BEDS	4.9	8.4
MAGNITUR / MAGNICHARTERS	3.4	7.7
SUNWING	2.7	7.7
FUNJET / LOMAS TRAVEL	3.5	7
EXPEDIA	7.8	4.6
AMSTAR	1.5	3.4
APPLE VACATIONS	7.1	3.2
THOMAS COOK	6.9	3.2
DESPEGAR	1.7	2.5
CHEAP CARIBBEAN	2.4	2.3
BOOK IT.COM	2.4	1.6
AIR CANADA		1.6
VIVA AEROBUS	0.8	1.6
RCI	1.9	1.4
NEXUS	1.0	1.2
THOMSON	5.1	1.1
BOOKING	1.9	0.9
OLYMPUS / GO GO TRAVEL	1.2	0.9
VIAJES FALABELLA	1.2	0.9
TRAVELOCITY	0.8	0.9
VACATION EXPRESS	2.2	0.7
PRICE TRAVEL	1.0	0.7
WEST JET	1.9	0.4
INTERJET	1.0	0.4
AIR TRANSAT	1.9	0.2
VOLARIS	1.0	0.2

 OTA

Porcentaje de respuesta: 39.0% del total de turistas



Porcentaje de respuesta: 97.2% del total de turistas

DISTRIBUCIÓN DE LA DERRAMA ECONÓMICA  
(dólares por grupo)

CONCEPTO	Jul-Sep 2017		Oct-Dic 2017	
	% 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
HOTEL	29.9	\$1,326	30.7	\$1,256
TRANSPORTE TERRESTRE	22.2	\$206	23.1	\$172
RESTAURANTES	16.2	\$345	16.5	\$316
BARES	7.5	\$335	6.2	\$248
COMPRAS	21.8	\$298	20.7	\$288
TOURS	20.5	\$407	18.1	\$365
OTROS	6.5	\$289	7.4	\$255

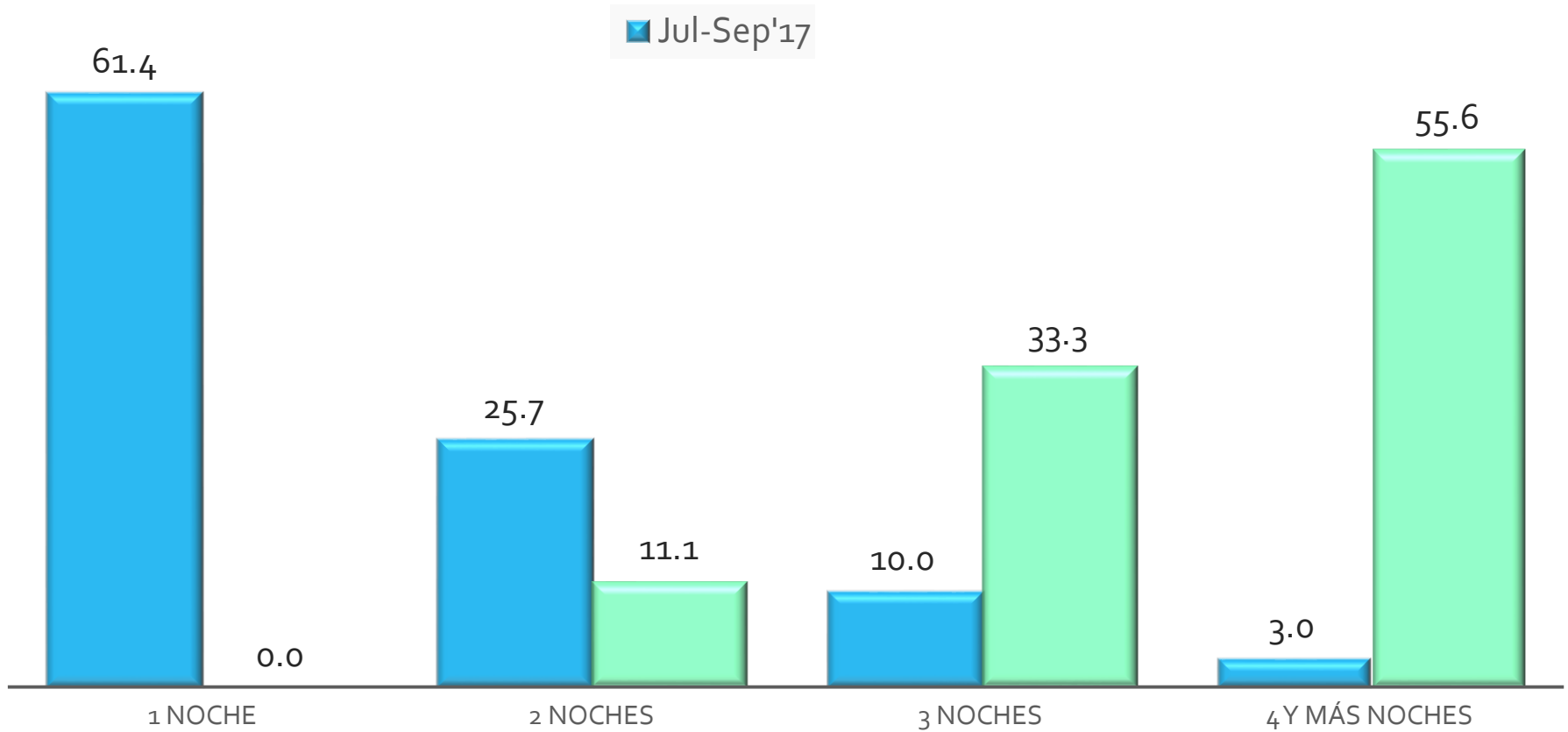
\* Porcentajes sobre el total de turistas en el destino

	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17
HOTEL	82.9	93.6
TIEMPO COMPARTIDO	8.8	2.7
CASA DE FAMILIARES/AMIGOS	1.8	1.8
CASA O CONDOMINIO PARTICULAR	1.2	1.8
RENTA VACACIONAL	3.0	0.0
ESPACIO AIRBNB	2.2	0.0

Porcentaje de respuesta: 84.9% del total de turistas

PERNOCTARON EN OTROS DESTINOS: 7.6% del total de turistas

NOCHES DE PERNOCTA EN OTROS DESTINOS: 4.4 noches.



PERNOCTARON EN OTROS DESTINOS: 7.6% del total de turistas  
NOCHES DE PERNOCTA EN OTROS DESTINOS: 4.4 noches.

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

Respuestas sobre el 100.0% del total de turistas

	<b>Jul-Sep'17</b>	<b>Oct-Dic'17</b>
ZONAS ARQUEOLÓGICAS	45.5	27.8
ACTIVIDADES ACUÁTICAS	34.7	23.3
PARQUES RECREATIVOS	50.0	16.3
CENOTES Y VAVERNAS	23.3	10.6
ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA	10.0	8.3
CIUDADES CERCANAS	10.7	1.7
ENTRETENIMIENTO	2.5	1.1

Respuestas sobre el 100% de los turistas

	<b>Oct-Dic'17</b>
TRANQUILIDAD	18.8
PLAYA	15.6
SOL / SOLEADO	13.4
DIVERSIÓN	10.2
HERMOSO	9.1
COMODIDAD / RELAJADO	4.3
BUENO	3.8
AMISTOSO	3.2
CULTURA	2.7
CLIMA / CALUROSO	2.2

	<b>Oct-Dic'17</b>
ASOMBROSO	1.6
PARAISO	1.6
COMIDA	1.1
AGUA	1.1
ROMANTICO	1.1
ALEGRIA	1.1
EXCELENTE	1.1
TROPICAL	1.1
ARENA	1.1
BEBIDAS	0.5

Respuestas sobre el 100% de los turistas



	Jul-Sep'17	Oct-Dic'17
RELAJADO	70.8	45.5
ROMÁNTICO	11.3	12.2
AVENTURERO	14.7	5.0
LIBRE	6.5	5
EXITOSO	6.7	2.8
ACTIVO	5.6	2.5
EXCLUSIVO	2.7	2.5
ORGULLOSO	6.3	1.3
AUTÉNTICO	3.3	1.3
COSMOPOLITA	0.8	0.0

Respuestas sobre el 100% de los turistas