

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME 2021
(ENERO | DICIEMBRE 2021)

Metodología

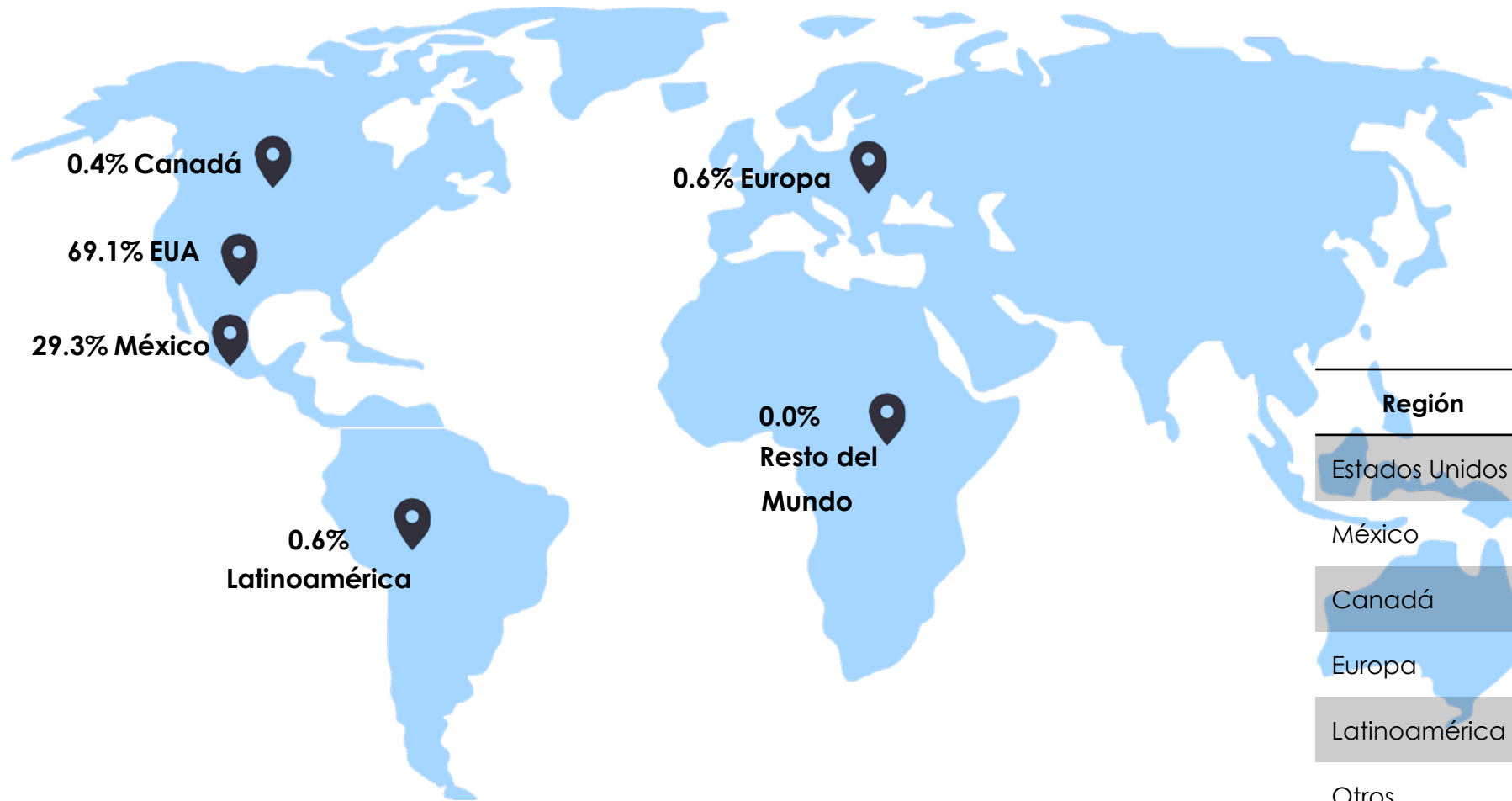
El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

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



Región	2019	2020	2021
Estados Unidos	44.6	69.3	69.1
México	47.1	26.7	29.3
Canadá	5.8	2.9	0.4
Europa	1.2		0.6
Latinoamérica	1.0	1.1	0.6
Otros	0.3		0.0



Procedencia



México 29.3%

EUA 69.1%

Europa 0.6%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Europa

1	Ciudad de México	43.1
2	Estado de Mexico	16.1
3	Jalisco	5.8
4	Baja California	5.1
5	Nuevo León	4.4
6	Querétaro	3.6
7	Guanajuato	2.9
8	Morelos	2.9
9	Zacatecas	2.2
10	Puebla	2.2

Texas	23.2
California	8.0
New York	6.4
Missouri	5.5
Oklahoma	5.5
Illinois	4.2
Florida	3.5
Wisconsin	3.5
North Carolina	3.5
Colorado	3.2

Francia	66.7
España	33.3



Edad del turista

ISLA
Cozumel



Baby Boomers (60 años y más)

9.3% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

38.0% de los turistas

-De 40 a 49 años 25.0%

-De 50 a 59 años 13.0%



Millennials (20 a 39 años)

40.7% de los turistas

-De 20 a 29 años 14.9%

-De 30 a 39 años 25.8%



Generación Z (0 a 19 años)

12.0% de los turistas

-Hasta los 12 años 5.4%

-De 13 a 19 años 6.6%

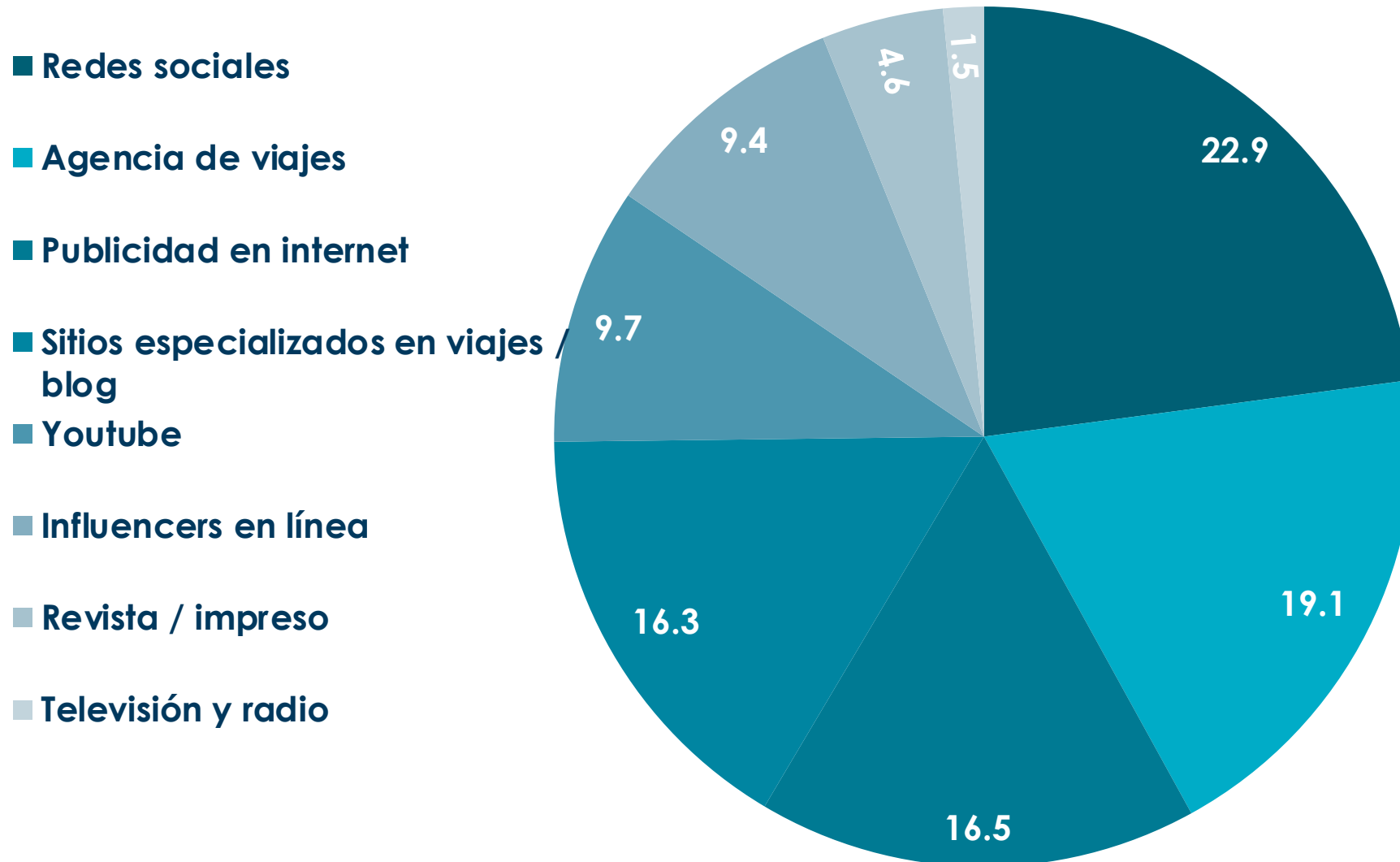
Ingresos anuales en dólares



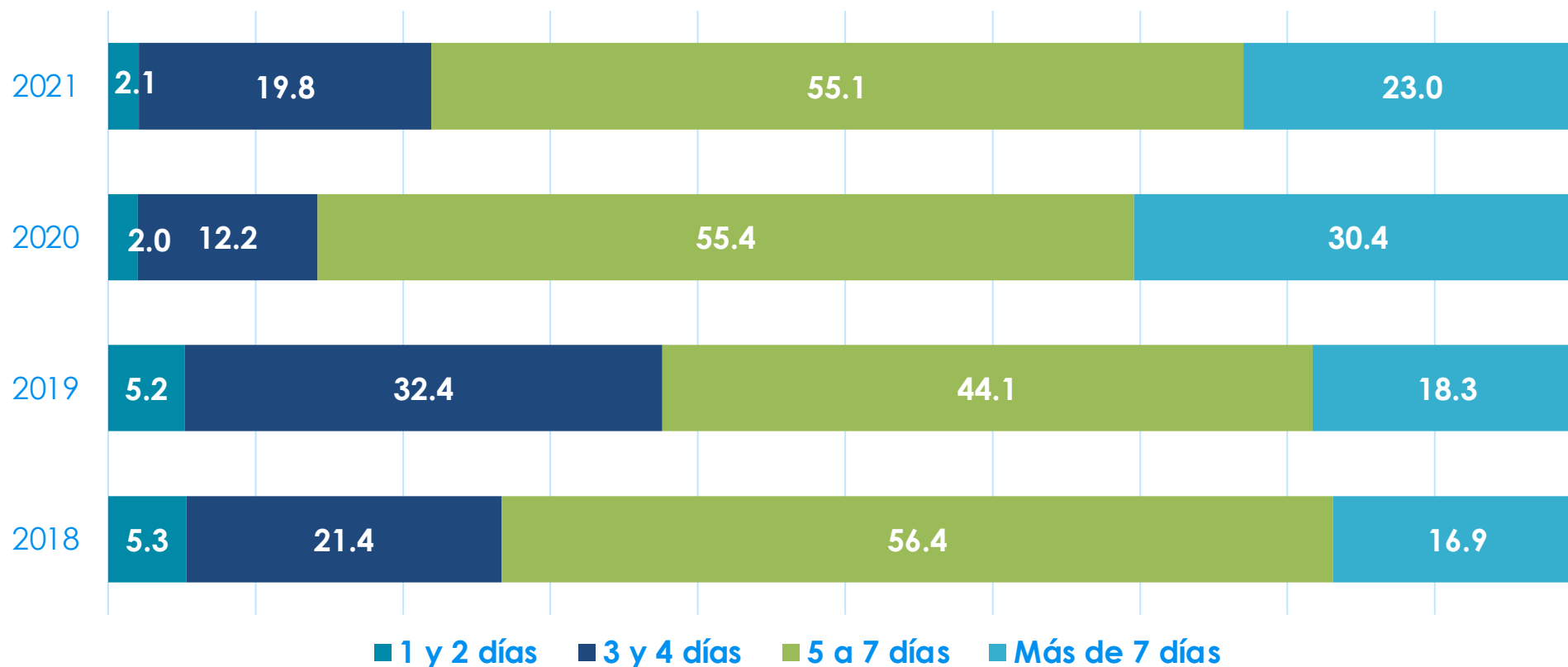
	2019	2020	2021
Más de \$150,000	9.6	26.3	18.4
De \$100,000 a \$150,000	8.9	17.4	12.2
De \$75,000 a \$99,999	9.2	14.3	14.5
De \$50,000 a \$74,999	11.3	13.4	16.0
De \$35,000 a \$49,999	10.5	5.1	8.0
De \$25,000 a \$34,999	16.2	8.9	8.3
De \$15,000 a \$24,999	21.1	7.7	13.4
Menos de \$15,000	13.0	6.9	9.2



Medios que influyeron en su intención de visita



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

2021

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas



Viaja en pareja

2021	2020
47.4%	46.2%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2021	2020
32.9%	32.4%



2021

Viaja solo

2021	2020
5.6%	10.0%

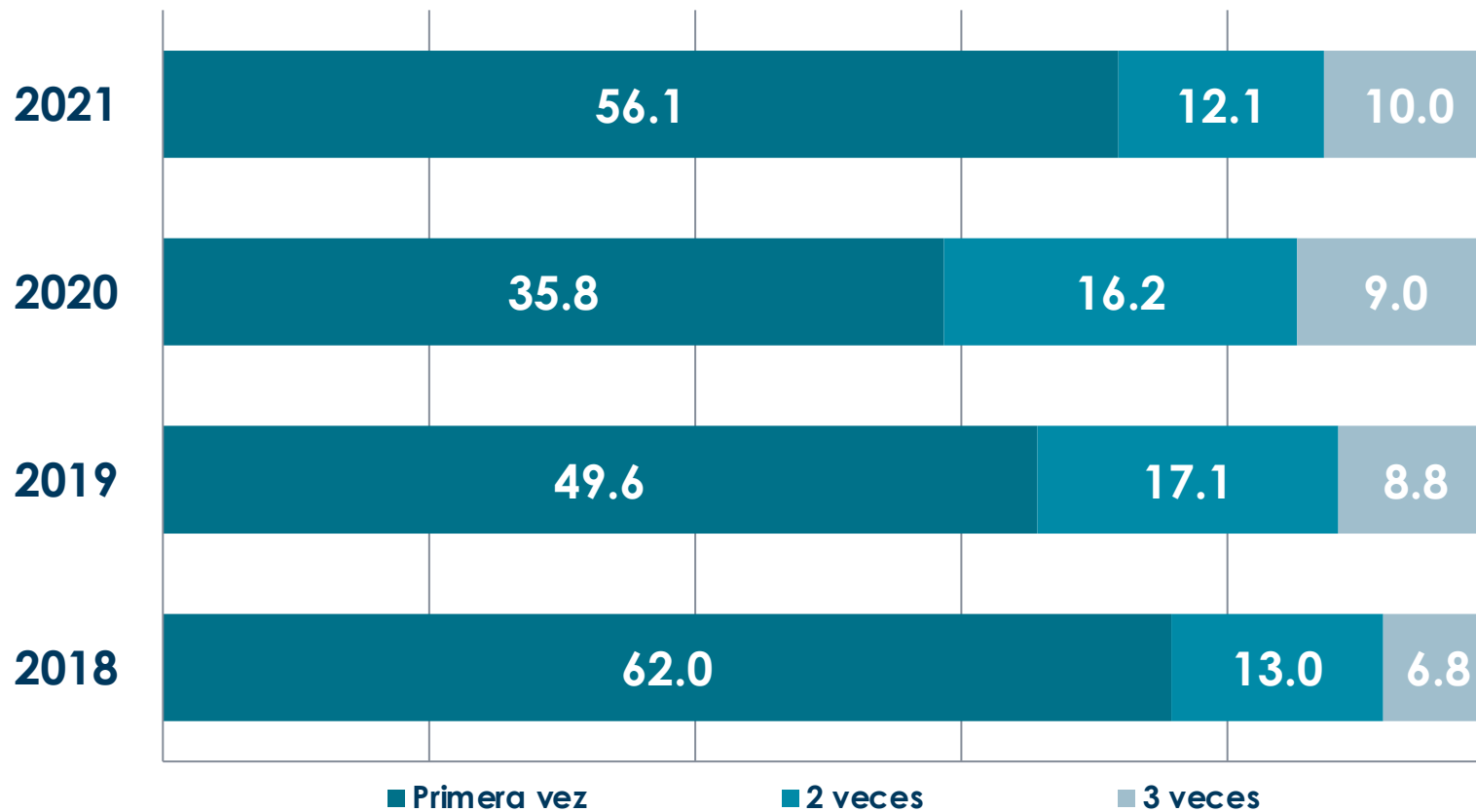


Viaja con amigos

2021	2020
14.1%	11.3%



Visita y tasa de retorno



2019

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

2020








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

2021








Tasa de retorno al destino: **43.9%**



Motivo de viaje

	2018	2019	2020	2021
 Descansar	62.4%	67.1%	71.7%	85.2%
 Visitar amigos / familia	4.9%	2.7%	3.9%	3.9%
 Luna de Miel	8.3%	6.7%	5.7%	3.4%
 Boda	4.6%	3.4%	3.5%	1.9%
 Actividades de aventura	5.4%	9.5%	6.5%	1.5%
 Negocios	2.8%	1.7%	2%	1.3%
 Salud y bienestar	0.6%	1.1%	1.8%	0.9%

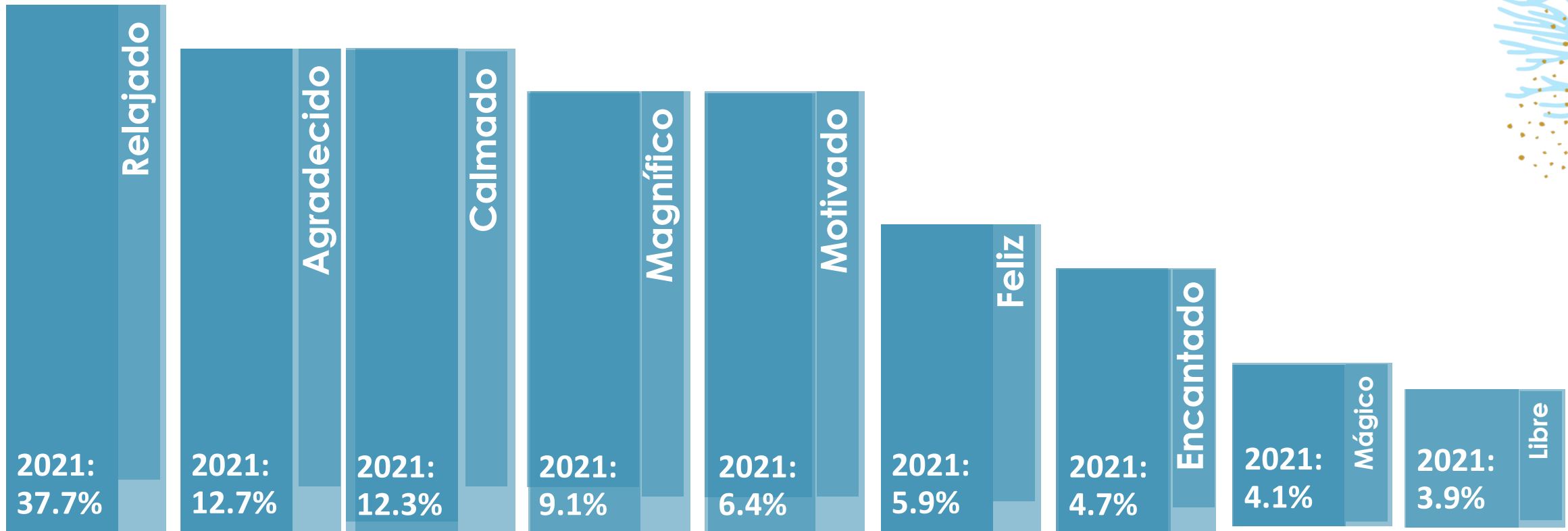
Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas

	2018	2019	2020	2021
 Evento especial	2.0%	0.8%	0.6%	0.9%
 Congreso / Convención	1.6%	0.8%	0.4%	0.4%
 Motivos culturales	1.9%	2.3%	1.4%	0.2%
 Viaje de incentivos	1.1%	0.8%	0.7%	0.2%
 Vida nocturna	0.7%	1.0%	0.6%	0.2%
 Contraer matrimonio	0.5%	0.4%	0.5%	N/D
 Gastronomía	0.3%	0.4%	0.2%	N/D



Sentimiento

ISLA
Cozumel



Canal de compra

ISLA
Cozumel



Agencia de viajes online

2021: 28.0%
2020: 29.4%
2019: 27.8%



Sitio de renta vacacional

2021: 4.1%
2020: 3.2%
2019: 8.6%



Agencia de viajes tradicional

2021: 14.3%
2020: 20.6%
2019: 24.3%



Sitio web del hotel

2021: 10.9%
2020: 8.9%
2019: 16.8%



Web compañía aérea

2021: 23.5%
2020: 21.6%
2019: 18.1%



Tiempo compartido

2021: 3.9%
2020: 6.0%
2019: 1.6%



Buscador de viajes

2021: 12.0%
2020: 7.6%
2019: 16.6%



Oficina – teléfono compañía aérea

2021: 2.0%
2020: 1.8%
2019: 3.2%



Teléfono del hotel

2021: 1.3%
2020: 0.9%
2019: 1.5%



Uso y tipo de paquete



**No usó
paquete**

2021: 47.3%

2020: 52.1%

2019: 40.3%



**Todo
incluido**

2021: 38.3%

2020: 31.3%

2019: 47.9%

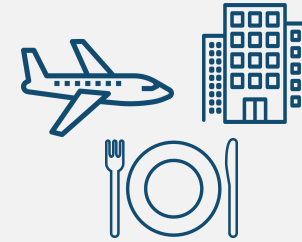


**Avión y
hotel**

2021: 12.1%

2020: 13.2%

2019: 9.4%



**Avión,
hotel y un
alimento**

2021: 2.3%

2020: 2.0%

2019: 2.4%



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020	2021
Tamaño de grupo	3.2 personas	3.4 personas	2.8 personas
Gasto total	\$754	\$784	\$830
Tarifa aérea	\$269	\$274	\$265
Hospedaje	\$314	\$352	\$407
Gasto en el destino	\$171	\$158	\$158



Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	2018	2019	2020	2021
Hotel	79.1	82.4	74.0	76.2
Renta vacacional	9.9	7.3	14.5	11.2
Club vacacional	2.7	4.0	0.9	6.4
Casa de familiares o amigos	3.8	3.1	3.6	3.9
Casa o condominio particular	3.9	2.3	6.0	1.7
Hostal	0.6	0.8	0.9	0.6



Tours realizados

ISLA
Cozumel



Actividades acuáticas

2021: 39.7%
2020: 47.6%
2019: 16.8%



Ciudades cercanas

2021: 16.0%
2020: 17.6%
2019: 3.6%



Parque recreativos

2021: 4.1%
2020: 6.6%
2019: 5.0%



Cenotes y cavernas

2021: 3.3%
2020: 2.7%
2019: 2.7%



Zonas arqueológicas

2021: 3.1%
2020: 0.4%
2019: 8.0%



Naturaleza

2021: 4.1%
2020: 20.2%
2019: 2.1%



Entretenimiento

2021: 1.6%
2020: 0.8%
2019: 1.4%



Deportes

2021: 0.0%
2020: 0.0%
2019: 0.3%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

ISLA
Cozumel



Destinos	2019	2020	2021
PLAYA DEL CARMEN	9.7	56.5	48.0
TULUM	5.4	21.7	16.0
cancun	7.5	8.7	12.0
ÍSLA MUJERES	3.2	4.3	8.0
Yucatán	N/D	N/D	8.0
BACALAR	6.5	N/D	4.0
PUERTO MORELOS	N/D	N/D	4.0
CHETUMAL	1.1	4.3	N/D
MAHAHUAL	N/D	4.3	N/D
Mérida	26.9	N/D	N/D
Valladolid	6.5	N/D	N/D
HOLBOX	3.2	N/D	N/D

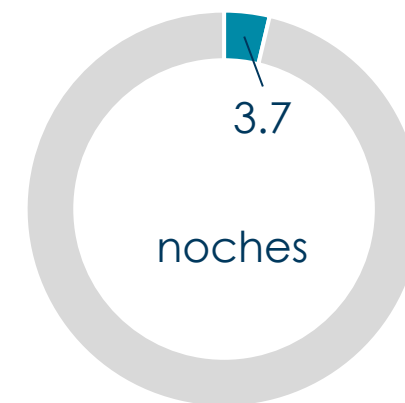
2020

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



2021

% del total de turistas que pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA