

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 2021



Región	2019	2020	2021
Estados Unidos	47.9	59.8	53.5
México	19.6	22.5	25.8
Canadá	8.1	4.0	1.8
Europa	13.0	6.0	11.3
Latinoamérica	7.1	4.6	6.8
Otros	4.3	3.1	0.7



Procedencia

México 25.8%

EUA 53.5%

Europa 11.3%

Top

1	Ciudad de México	18.9
2	Nuevo León	16.7
3	Jalisco	8.9
4	Yucatán	8.3
5	Quintana Roo	5.0
6	Estado de Mexico	4.4
7	Aguascalientes	3.9
8	Chihuahua	3.3
9	Puebla	3.3
10	Coahuila	3.3

Estados de México

Estados de EUA

Países de Europa

Texas	21.6
California	7.3
Illinois	6.7
New York	6.4
Florida	5.8
Colorado	3.8
Missouri	3.8
Pennsylvania	3.8
Wisconsin	3.2
Minnesota	3.2

Alemania	17.7
España	16.5
Francia	12.7
Holanda	10.1
Inglaterra	7.6
Polonia	6.3
Italia	5.1
Bélgica	3.8
Suiza	3.8
Rusia	3.8

Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

7.2% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

36.0% de los turistas

-De 40 a 49 años 21.4%

-De 50 a 59 años 14.6%



Millennials (20 a 39 años)

45.8% de los turistas

-De 20 a 29 años 17.3%

-De 30 a 39 años 28.5%



Generación Z (0 a 19 años)

10.9% de los turistas

-Hasta los 12 años 6.3%

-De 13 a 19 años 4.6%

Ingresos anuales en dólares



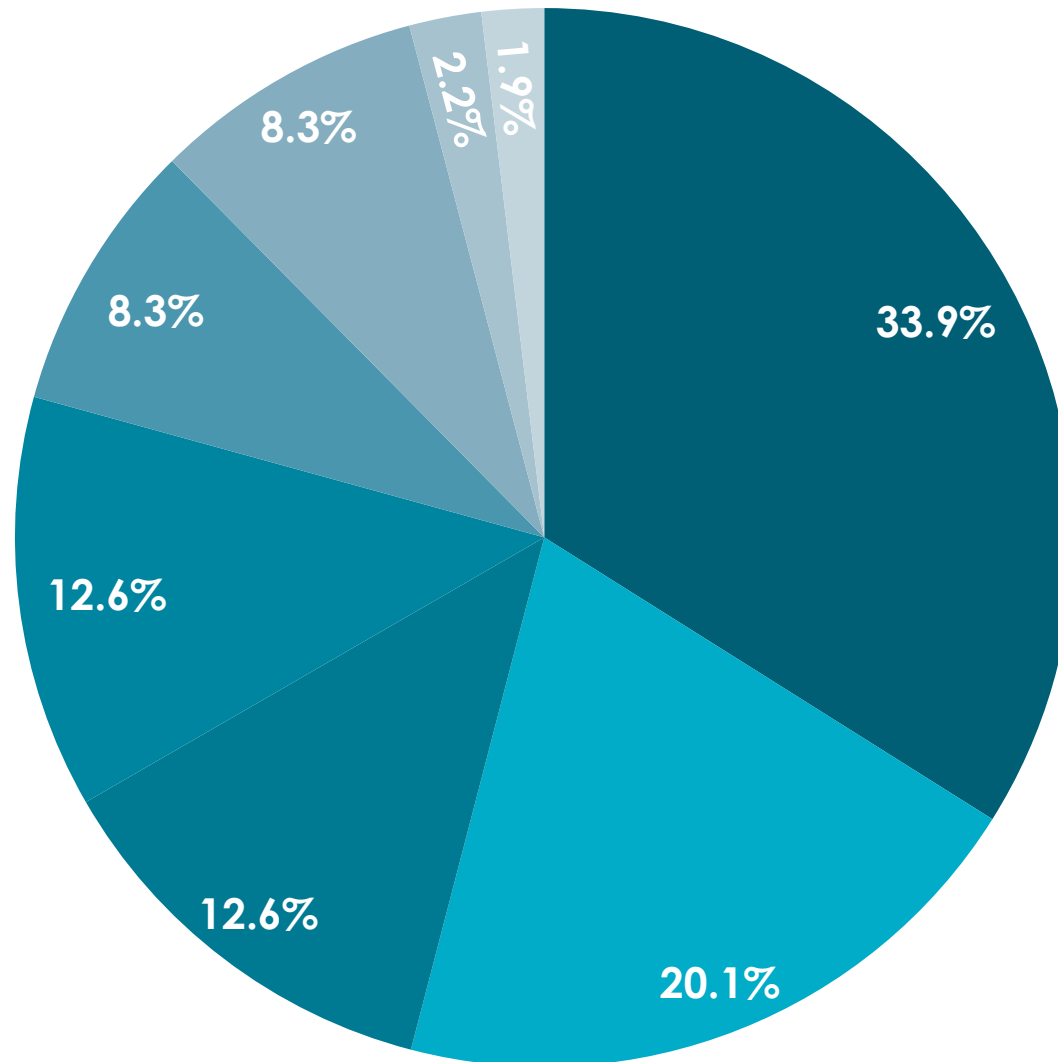
	2019	2020	2021
Más de \$150,000	14.5	19.6	16.6
De \$100,000 a \$150,000	10.8	14.9	12.4
De \$75,000 a \$99,999	9.0	9.9	8.1
De \$50,000 a \$74,999	12.7	10.1	13.0
De \$35,000 a \$49,999	12.4	10.1	10.4
De \$25,000 a \$34,999	14.2	11.8	12.2
De \$15,000 a \$24,999	12.2	10.1	13.0
Menos de \$15,000	14.1	13.5	14.3



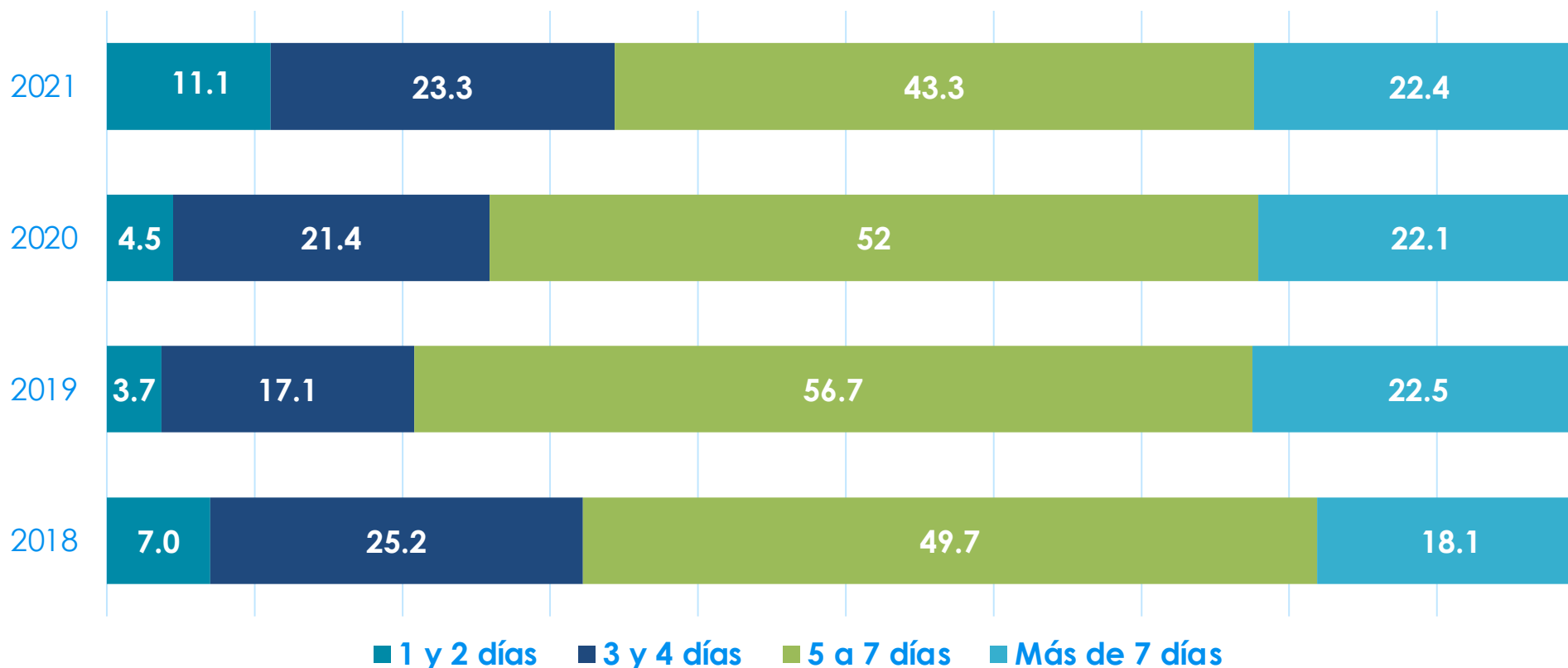
Medios que influyeron en su intención de visita



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



Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: 6.0 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas

2020

Estancia media: 7.1 días

Tamaño de grupo: 3.1 personas

2021

Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas





Personas con quien viaja

Viaja en pareja

2021	2020
42.4%	44.4%



Viaja en familia

2021	2020
31.7%	29.1%



2021

Viaja solo

2021	2020
10.3%	8.8%

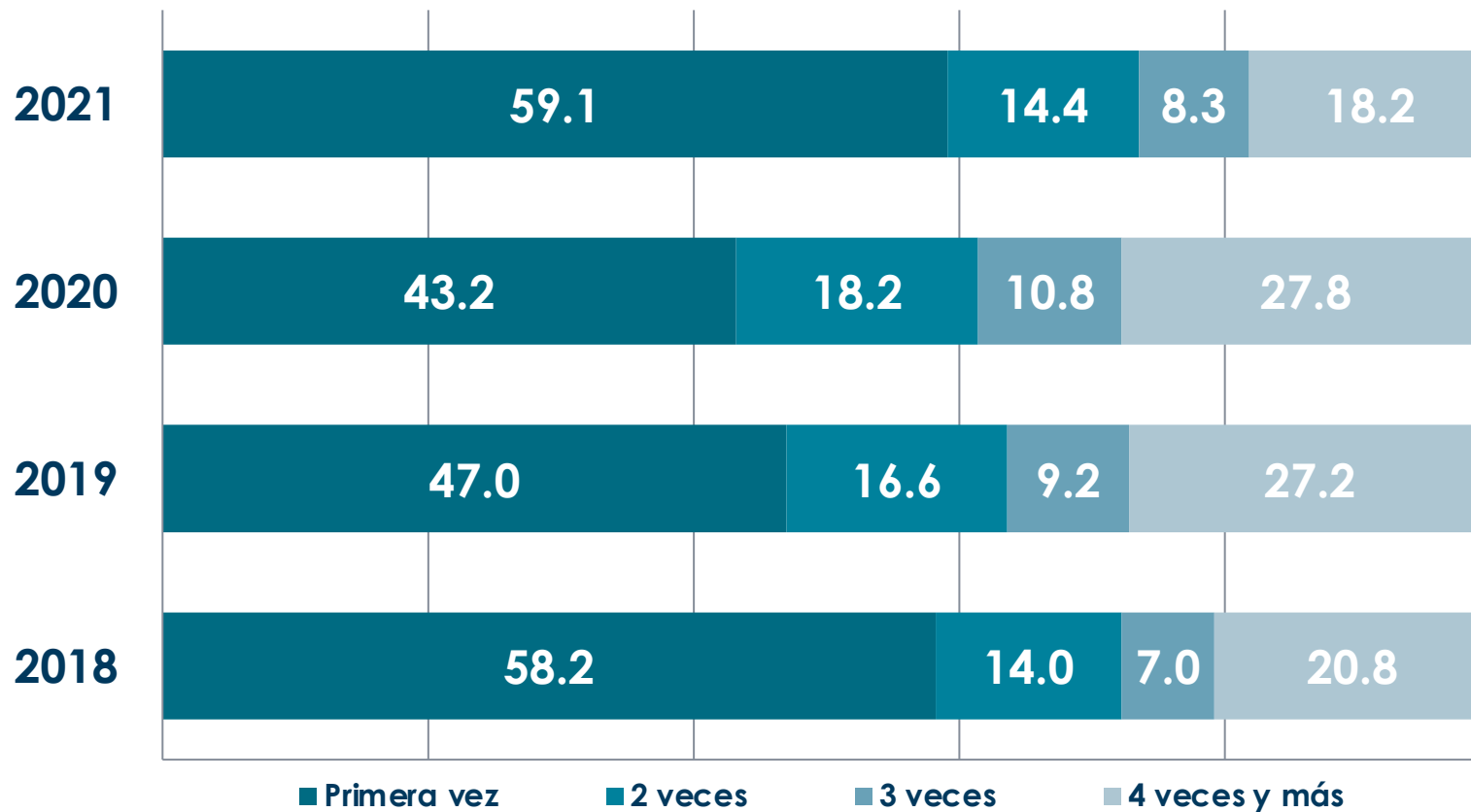


Viaja con amigos

2021	2020
15.6%	17.7%



Visita y tasa de retorno



2019

Tasa de retorno al destino: **53.0%**

2020








Tasa de retorno al destino: **56.8%**

2021








Tasa de retorno al destino: **40.9%**



Motivo de viaje

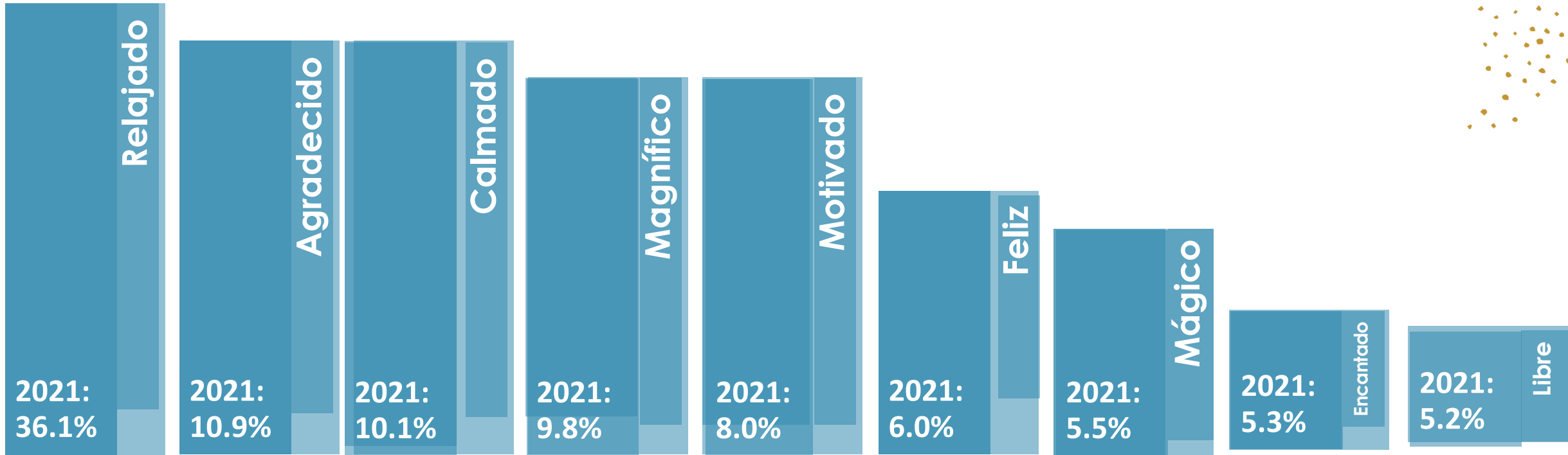
	2018	2019	2020	2021
 Descansar	78.7%	77.3%	82.8%	82.2%
 Visitar amigos / familia	2.1%	2.5%	1.9%	3.8%
 Actividades de aventura	3.8%	5.3%	3.0%	3.5%
 Luna de Miel	4.3%	4.5%	5.4%	2.6%
 Boda	3.5%	2.1%	1.6%	2.3%
 Negocios	0.7%	0.9%	1.0%	1.5%
 Evento especial	1.2%	1.0%	0.3%	1.0%

Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas

	2018	2019	2020	2021
 Salud y bienestar	0.3%	0.2%	1.6%	0.9%
 Contraer matrimonio	0.1%	0%	0.7%	0.9%
 Motivos culturales	1.9%	2.4%	0.9%	0.6%
 Viaje de incentivos	0.7%	0.7%	N/D	0.6%
 Congreso / Convención	0.1%	0.7%	N/D	0.1%
 Vida nocturna	0.6%	0.6%	0.1%	N/D
 Gastronomía	0.4%	0.6%	N/D	N/D



Sentimiento



Canal de compra



Agencia de viajes online

2021: 21.3%
2020: 27.1%
2019: 24.8%



Sitio de renta vacacional

2021: 10.1%
2020: 13.0%
2019: 8.6%



Agencia de viajes tradicional

2021: 10.7%
2020: 8.2%
2019: 8.8%



Sitio web del hotel

2021: 13.9%
2020: 13.7%
2019: 16.8%



Web compañía aérea

2021: 24.8%
2020: 20.9%
2019: 18.1%



Tiempo compartido

2021: 2.0%
2020: 0.8%
2019: 1.6%



Buscador de viajes

2021: 13.1%
2020: 13.6%
2019: 16.6%



Oficina – teléfono compañía aérea

2021: 2.0%
2020: 1.5%
2019: 3.2%



Teléfono del hotel

2021: 2.0%
2020: 1.2%
2019: 1.5%



Uso y tipo de paquete



**No usó
paquete**

2021: 70.3%
2020: 62.3%
2019: 81.5%



**Todo
incluido**

2021: 12.4%
2020: 9.1%
2019: 7.6%



**Avión y
hotel**

2021: 15.8%
2020: 15.7%
2019: 9.9%



**Avión,
hotel y un
alimento**

2021: 1.6%
2020: 2.1%
2019: 1.0%



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020	2021
Tamaño de grupo	3.2 personas	3.1 personas	2.9 personas
Gasto total	\$767	\$695	\$898
Tarifa aérea	\$281	\$242	\$272
Hospedaje	\$293	\$283	\$355
Gasto en el destino	\$193	\$170	\$270





Tipo de hospedaje utilizado



HOSPEDAJE	2019	2020	2021
Hotel	44.0	58.6	57.9
Renta vacacional	13.3	24.0	26.9
Hostal	4.5	5.3	7.0
Casa de familiares o amigos	2.9	5.1	3.1
Casa o condominio particular	1.5	6.8	2.6



Tours realizados



Actividades acuáticas

2021: 24.2%
2020: 23.7%
2019: 6.0%



Ciudades cercanas

2021: 21.4%
2020: 28.4%
2019: 7.0%



Zonas arqueológicas

2021: 10.9%
2020: 9.3%
2019: 13.3%



Parque recreativos

2021: 8.8%
2020: 15.3%
2019: 6.5%



Cenotes y cavernas

2021: 5.5%
2020: 6.9%
2019: 3.4%



Naturaleza

2021: 4.2%
2020: 9.2%
2019: 1.7%



Entretenimiento

2021: 3.3%
2020: 4.9%
2019: 3.0%



Deportes

2021: 0.1%
2020: 0.9%
2019: 0.5%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	2019	2020	2021
cancun	6.5	29.4	28.2
PLAYA DEL CARMEN	2.5	22.8	20.0
TULUM	7.4	18.4	18.8
HOLBOX	5.3	6.6	13.5
BACALAR	3.6	5.9	5.3
ISLA Cozumel	1.8	4.4	5.3
Valladolid	2.5	4.4	2.9
Mérida	4.2	2.2	2.4
MAHAHUAL	2.2	2.2	1.2
RIVIERA MAYA	N/D	0.7	1.2
CHETUMAL	0.4	0.7	0.6
PUERTO MORELOS	N/D	1.5	N/D
Campeche	0.7	0.7	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