

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME 2021
(ENERO | DICIEMBRE)

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

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	37.4	42.0	50.3
México	28.3	36.6	36.0
Canadá	10.6	11.2	2.0
Europa	10.5	6.2	4.7
Latinoamérica	12.7	3.9	7.0
Otros	0.6	0.2	0.0



Procedencia

México 50.3%

EUA 36.0%

Latinoamérica 7.0%

Top

1	Nuevo León	19.3
2	Ciudad de México	15.9
3	Jalisco	11.5
4	Chihuahua	5.4
5	Estado de Mexico	5.2
6	Aguascalientes	4.4
7	Querétaro	4.4
8	Coahuila	4.2
9	Baja California	4.0
10	Tamaulipas	3.1

Estados de México

Estados de EUA

Texas	11.5
California	9.9
Illinois	8.5
New York	7.9
Florida	7.6
Colorado	4.5
New Jersey	3.5
Missouri	3.3
Wisconsin	2.6
Ohio	2.5

Países Latinoamérica

Colombia	37.1
Puerto Rico	12.7
Brasil	9.0
Perú	8.1
Chile	6.1
Costa Rica	5.7
Argentina	5.0
Panamá	4.6
Ecuador	3.7
Guatemala	3.7



Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

6.0% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

35.0% de los turistas

-De 40 a 49 años 23.4%

-De 50 a 59 años 11.6%



Millennials (20 a 39 años)

42.8% de los turistas

-De 20 a 29 años 19.6%

-De 30 a 39 años 23.2%



Generación Z (0 a 19 años)

16.2% de los turistas

-Hasta los 12 años 9.9%

-De 13 a 19 años 6.3%

Ingresos anuales en dólares



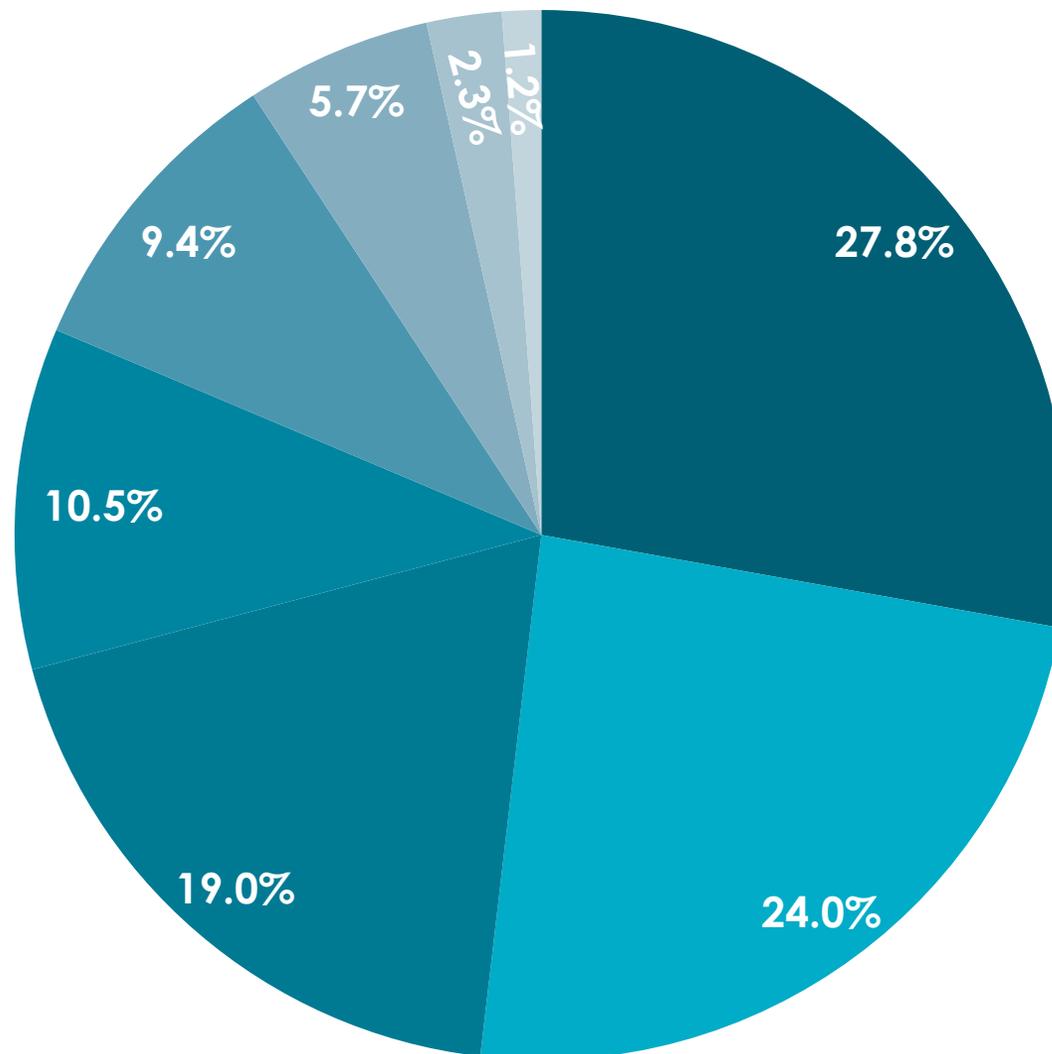
	2019	2020	2021
Más de \$150,000	14.3	17.7	17.4
De \$100,000 a \$150,000	12.2	14.3	14.6
De \$75,000 a \$99,999	12.4	12.1	11.3
De \$50,000 a \$74,999	14.5	13.2	12.9
De \$35,000 a \$49,999	10.7	10.8	9.2
De \$25,000 a \$34,999	9.5	6.9	7.8
De \$15,000 a \$24,999	12.6	11.3	13.7
Menos de \$15,000	13.8	13.6	12.9



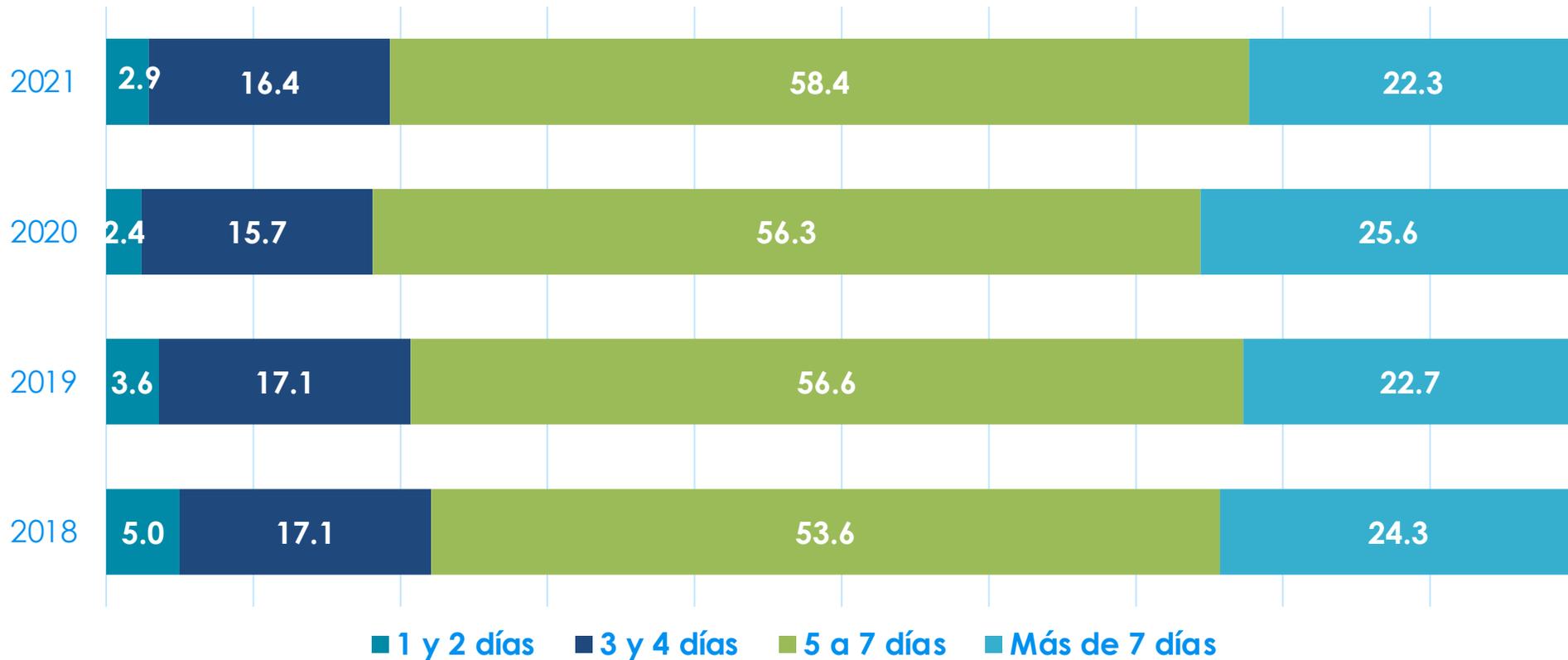
Medios que influyeron en su intención de visita



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



Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: 6.9 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas

2020

Estancia media: 7.8 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

2021

Estancia media: 7.0 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas



Viaja en pareja

2021	2020
45.6%	50.8%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2021	2020
40.4%	31.0%



2021

Viaja solo

2021	2020
5.1%	8.5%

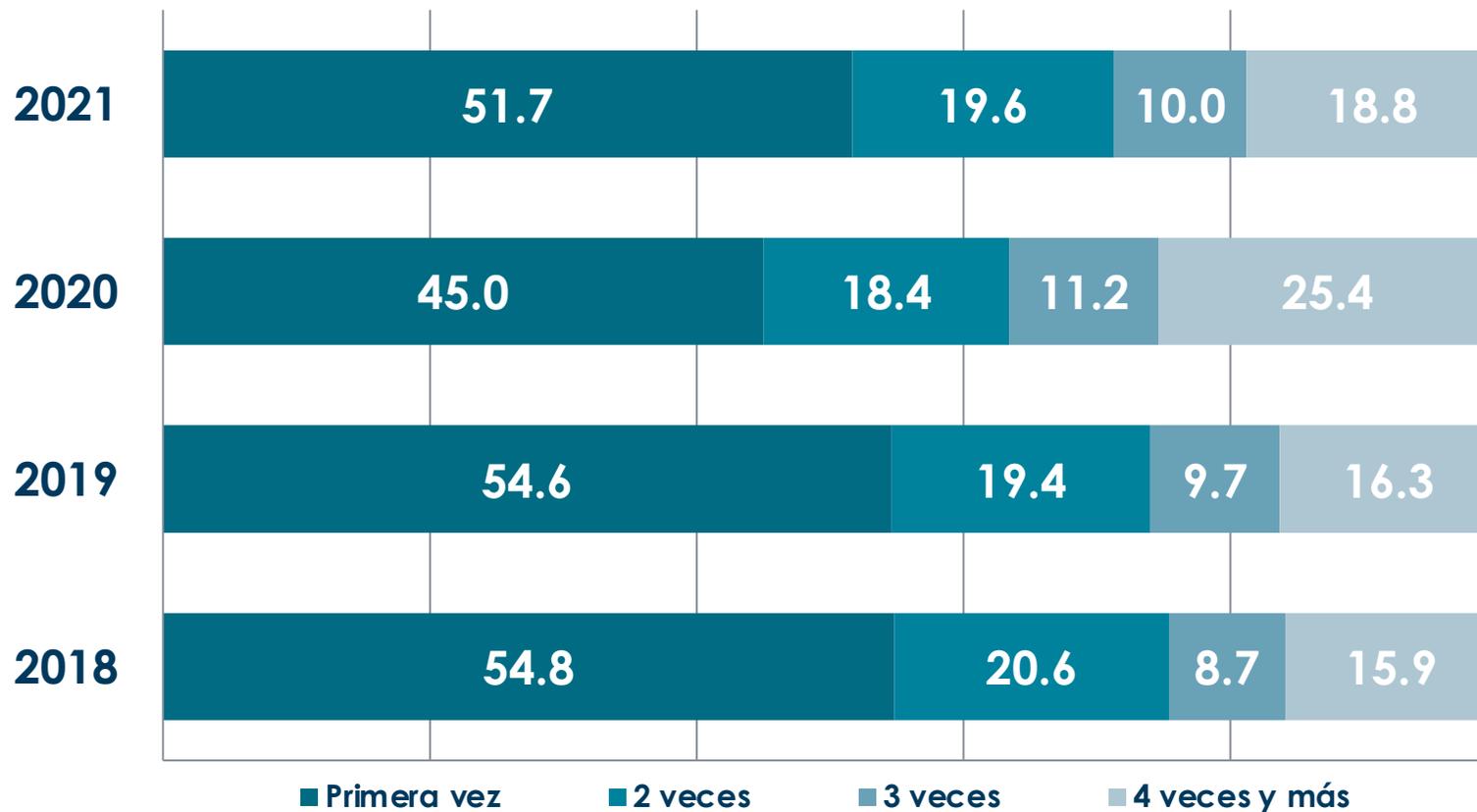


Viaja con amigos

2021	2020
8.9%	9.5%



Visita y tasa de retorno



2019

Tasa de retorno al destino: **45.4%**

2020

Tasa de retorno al destino: **55.0%**

2021

Tasa de retorno al destino: **48.3%**

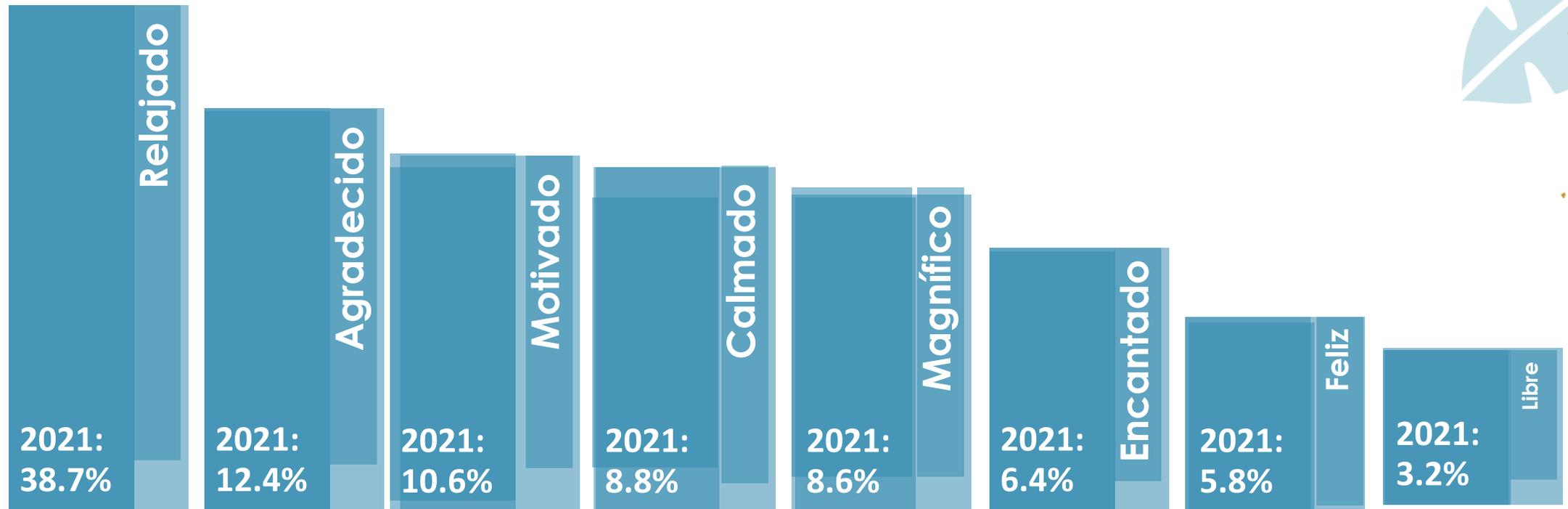


Motivo de viaje

	2018	2019	2020	2021
 Descansar	69.9%	66.4%	71.7%	76.8%
 Luna de Miel	10.9%	7.8%	6.7%	6.9%
 Actividades de aventura	2.2%	10.4%	6.4%	6.6%
 Boda	5.4%	4.4%	4.5%	3.6%
 Visitar amigos / familia	2.9%	1.8%	3.0%	2.1%
 Salud y bienestar	0.3%	1.0%	1.5%	0.8%
 Negocios	1.1%	1.1%	1.5%	0.6%

	2018	2019	2020	2021
 Motivos culturales	0.9%	2.2%	1.2%	0.5%
 Contraer matrimonio	0.5%	0.4%	0.4%	0.5%
 Viaje de incentivos	1.0%	0.9%	0.7%	0.4%
 Vida nocturna	N/D	N/D	0.4%	0.4%
 Evento especial	1.5%	0.9%	0.7%	0.3%
 Congreso / Convención	N/D	N/D	0.5%	0.3%
 Gastronomía	N/D	0.4%	0.1%	0.1%

Sentimiento



Canal de compra



Agencia de viajes online

2021: 26.3%
2020: 27.2%
2019: 30.1%



Sitio de renta vacacional

2021: 3.3%
2020: 4.1%
2019: 3.0%



Agencia de viajes tradicional

2021: 27.3%
2020: 27.0%
2019: 31.3%



Sitio web del hotel

2021: 9.9%
2020: 8.0%
2019: 6.3%



Web compañía aérea

2021: 17.7%
2020: 17.4%
2019: 13.1%



Tiempo compartido

2021: 5.3%
2020: 0.0%
2019: 5.4%



Buscador de viajes

2021: 7.6%
2020: 8.1%
2019: 8.1%



Oficina – teléfono compañía aérea

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



Teléfono del hotel

2021: 1.2%
2020: 1.3%
2019: 1.0%



Uso y tipo de paquete





Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020	2021
Tamaño de grupo	2.8 personas	2.9 personas	3.2 personas
Gasto total	\$1,081	\$965	\$960
Tarifa aérea	\$312	\$242	\$244
Hospedaje	\$454	\$457	\$464
Gasto en el destino	\$315	\$266	\$252





Tipo de hospedaje utilizado



HOSPEDAJE	2018	2019	2020	2021
Hotel	82.5	81.1	79.0	79.4
Renta vacacional	6.4	6.2	7.8	9.1
Hostal	6.3	7.3	6.1	7.6
Casa de familiares o amigos	2.4	2.1	3.2	1.9
Casa o condominio particular	2.1	2.2	2.9	1.6



Tours realizados



Parque recreativos

2021: 45.0 %
2020: 26.8%
2019: 46.4%



Ciudades cercanas

2021: 27.6%
2020: 28.0%
2019: 27.7%



Zonas arqueológicas

2021: 25,1 %
2020: 11.6%
2019: 52.6%



Cenotes y cavernas

2021: 20.2 %
2020: 13.2%
2019: 22.1%



Actividades acuáticas

2021: 15.6%
2020: 11.2%
2019: 19.1%



Naturaleza

2021: 7.6%
2020: 4.9%
2019: 5.9%



Entretenimiento

2021: 3.4%
2020: 3.2%
2019: 5.8%



Deportes

2021: 0.8%
2020: 0.8%
2019: 0.9%



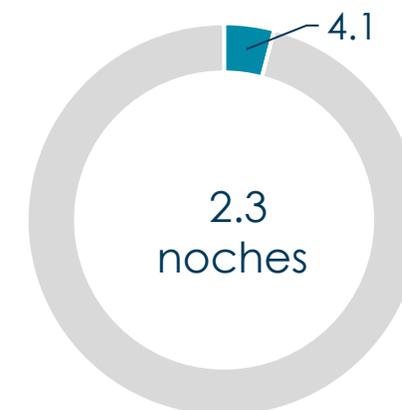
Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

Destinos	2019	2020	2021
TULUM	28.8	11.1	20.4
HOLBOX	16.9	11.4	13.3
ISLA COZUMEL	19.4	9.9	11.8
ISLA MUJERES	13.0	4.8	11.8
cancun	21.8	16.2	11.5
Mérida	15.4	6.0	10.5
BACALAR	18.6	11.1	8.7
Valladolid	10.9	6.8	5.6
MAHAHUAL	N/D	N/D	3.1
Yucatán	N/D	N/D	1.9
PUERTO MORELOS	3.0	4.0	0.9
CHETUMAL	1.7	1.7	0.3
Campeche	1.9	1.1	N/D
Chiapas	1.9	0.9	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