

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME 2021
(ENERO | DICIEMBRE)

CARIBE MEXICANO

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 2021



Región	2018	2019	2020
Estados Unidos	35.6	36.1	39.5
México	36.5	34.1	44.4
Canadá	7.3	7.5	6.2
Europa	13.4	9.0	5.2
Latinoamérica	7.1	12.4	4.4
Otros	0.9	1.1	0.3

Procedencia

México 41.1%

EUA 45.7%

Latinoamérica 7.1%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países Latinoamérica

1	Ciudad de México	22.7	Texas	13.3	Colombia	37.2
2	Nuevo León	14.3	California	10.0	Brasil	13.8
3	Jalisco	10.6	New York	8.3	Perú	8.1
4	Estado de México	7.2	Florida	7.9	Puerto Rico	7.6
5	Chihuahua	4.7	Illinois	7.8	Costa Rica	6.1
6	Aguascalientes	4.5	Colorado	3.8	Argentina	4.9
7	Querétaro	4.3	New Jersey	2.9	Chile	4.7
8	Baja California	3.7	Missouri	2.8	Guatemala	4.1
9	Coahuila	3.5	Pennsylvania	2.7	Ecuador	4.0
10	Puebla	2.7	Wisconsin	2.5	Panamá	4.0



Edad del turista

CARIBE MEXICANO



Baby Boomers (60 años y más)

5.8% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

32.8% de los turistas

-De 40 a 49 años 22.1%

-De 50 a 59 años 10.7%



Millennials (20 a 39 años)

45.8% de los turistas

-De 20 a 29 años 21.2%

-De 30 a 39 años 24.6%



Generación Z (0 a 19 años)

15.5% de los turistas

-Hasta los 12 años 9.5%

-De 13 a 19 años 6.0%

CARIBE MEXICANO

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

Ingresos anuales en dólares

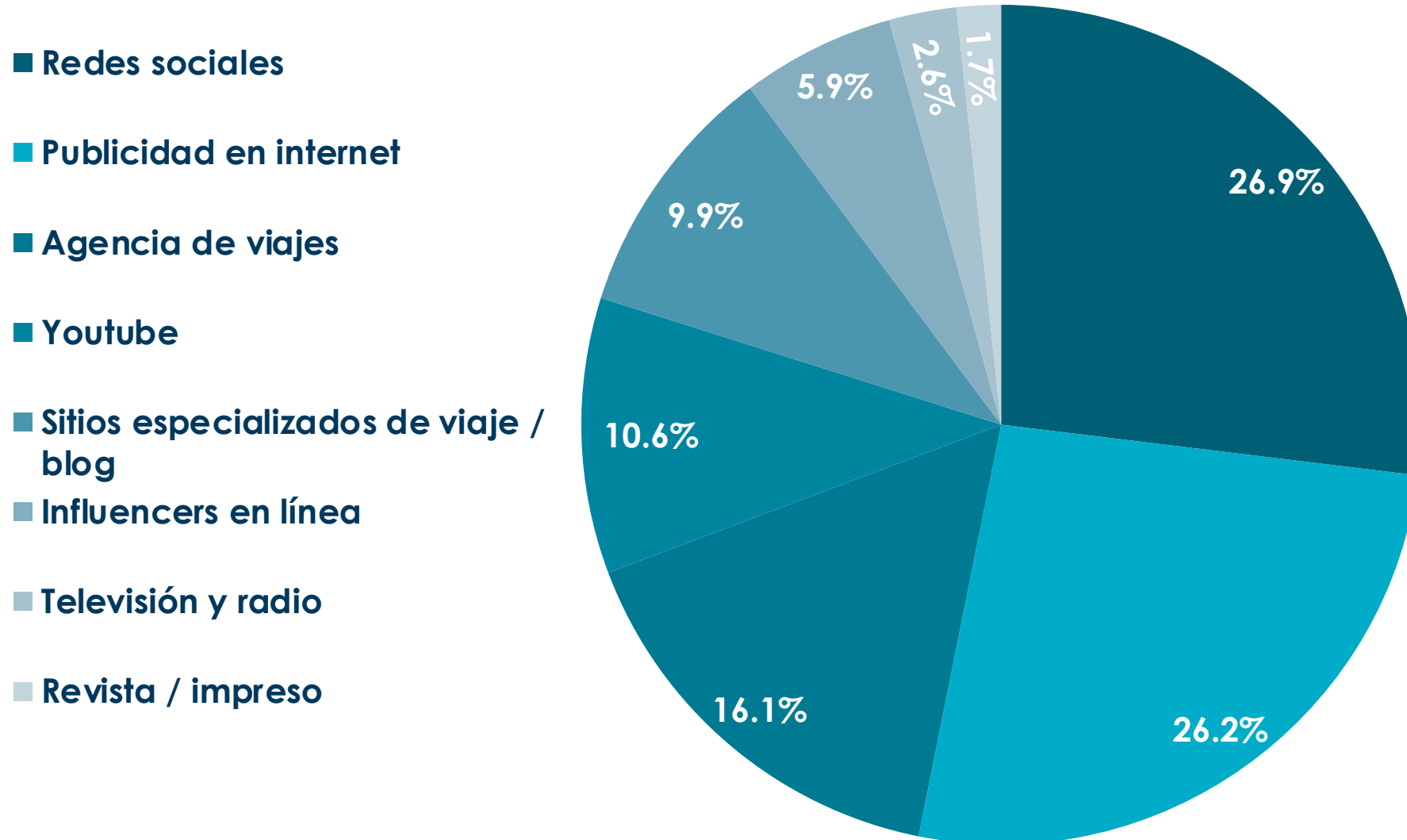
can@un



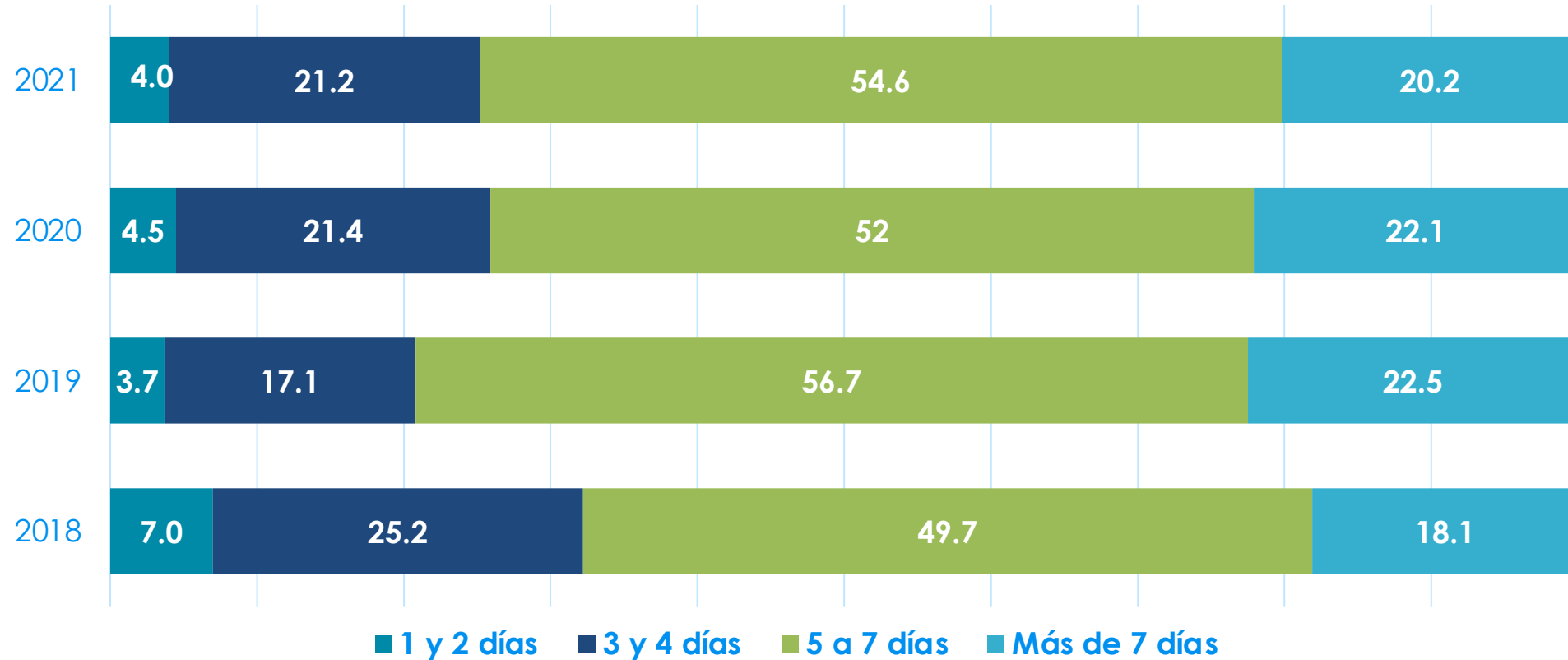
	2019	2020	2021
Más de \$150,000	11.9	14.0	14.3
De \$100,000 a \$150,000	10.5	12.4	11.7
De \$75,000 a \$99,999	10.0	10.8	10.3
De \$50,000 a \$74,999	13.2	12.2	12.6
De \$35,000 a \$49,999	10.9	9.5	9.3
De \$25,000 a \$34,999	10.7	8.9	9.5
De \$15,000 a \$24,999	14.8	13.3	14.9
Menos de \$15,000	17.9	18.9	17.4



Medios que influyeron en su intención de visita



Estancia y tamaño de grupo



2019

Estancia media: 6.7 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

2020

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

2021

Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 3.1 personas

Viaja en pareja

2021	2020
42.9%	45.7%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2021	2020
38.7%	33.5%



2021

Viaja solo

2021	2020
7.3%	9.8%



Viaja con amigos

2021	2020
11.1%	11.1%



Visita y tasa de retorno



2019

Tasa de retorno al destino: **45.6%**

2020

Tasa de retorno al destino: **51.0%**

2021

Tasa de retorno al destino: **43.1%**

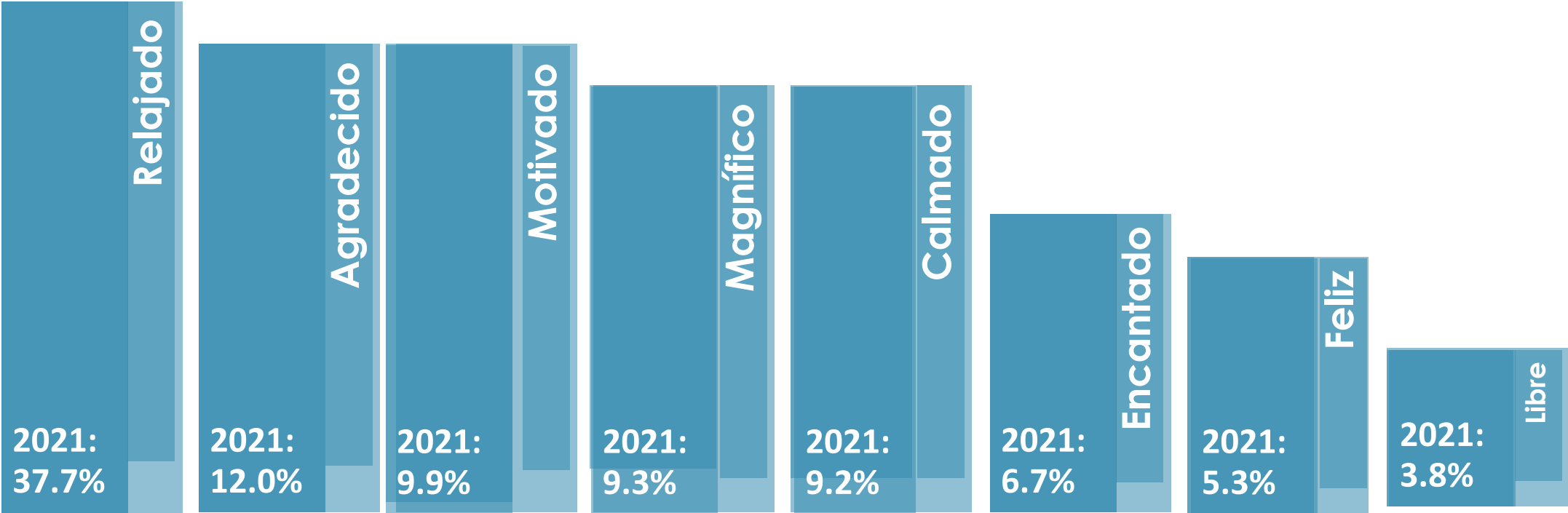
Motivo de viaje

	2018	2019	2020	2021
 Descansar	62.4%	67.1%	71.7%	77.2%
 Luna de Miel	8.3%	6.7%	5.7%	5.6%
 Actividades de aventura	5.4%	9.5%	6.5%	5.5%
 Boda	4.6%	3.4%	3.5%	3.6%
 Visitar amigos / familia	4.9%	2.7%	3.9%	3.1%
 Negocios	2.8%	1.7%	2%	1.3%
 Salud y bienestar	0.6%	1.1%	1.8%	0.8%

Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas

	2018	2019	2020	2021
 Motivos culturales	1.9%	2.3%	1.4%	0.8%
 Vida nocturna	0.7%	1.0%	0.6%	0.5%
 Viaje de incentivos	1.1%	0.8%	0.7%	0.4%
 Evento especial	2.0%	0.8%	0.6%	0.4%
 Contraer matrimonio	0.5%	0.4%	0.5%	0.4%
 Congreso / Convención	1.6%	0.8%	0.4%	0.4%
 Gastronomía	0.3%	0.4%	0.2%	0.1%

Sentimiento



Canal de compra



Agencia de viajes online

2021: 27.5%
2020: 28.3%
2019: 28.2%



Sitio de renta vacacional

2021: 3.7%
2020: 3.4%
2019: 5.1%



Agencia de viajes tradicional

2021: 23.5%
2020: 24.4%
2019: 24.9%



Sitio web del hotel

2021: 9.2%
2020: 7.6%
2019: 9.2%



Web compañía aérea

2021: 19.3%
2020: 19.4%
2019: 14.5%



Tiempo compartido

2021: 4.3%
2020: 3.7%
2019: 4.8%



Buscador de viajes

2021: 9.3%
2020: 9.7%
2019: 9.9%



Oficina – teléfono compañía aérea

2021: 2.1%
2020: 2.2%
2019: 2.1%



Teléfono del hotel

2021: 1.1%
2020: 1.4%
2019: 1.3%



Uso y tipo de paquete

CARIBE MEXICANO



**No usó
paquete**

2021: 45.5%

2020: 46.7%

2019: 43.7%



**Todo
incluido**

2021: 39.5%

2020: 35.6%

2019: 41.6%



**Avión y
hotel**

2021: 12.1%

2020: 15.5%

2019: 12.0%



**Avión,
hotel y un
alimento**

2021: 2.9%

2020: 2.3%

2019: 2.7%



Distribución de la derrama (dólares por persona)

Concepto	2019	2020	2021
Tamaño de grupo	2.9 personas	2.9 personas	3.1 personas
Gasto total	\$937	\$842	\$875
Tarifa aérea	\$283	\$226	\$230
Hospedaje	\$377	\$371	\$397
Gasto en el destino	\$277	\$245	\$249

Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	2018	2019	2020	2021
HOTEL	81.3	77.0	76.1	76.8
RENTA VACACIONAL	3.7	7.1	9.8	11.1
CLUB VACACIONAL	5.6	5.6	4.6	5.7
CASA DE FAMILIARES O AMIGOS	3.7	3.4	4.5	3.3
CASA O CONDOMINIO PARTICULAR	1.7	2.0	2.9	1.8
HOSTAL	0.8	2.2	2.1	1.3

Tours realizados

CARIBE MEXICANO



Ciudades cercanas

2021: 33.9%
2020: 25.3%
2019: 28.4%



Parque recreativos

2021: 28.8%
2020: 26.3%
2019: 33.7%



Zonas arqueológicas

2021: 22.5%
2020: 30.6%
2019: 40.6%



Actividades acuáticas

2021: 20.0%
2020: 21.6%
2019: 15.5%



Cenotes y cavernas

2021: 17.1%
2020: 15.1%
2019: 15.1%



Naturaleza

2021: 7.0%
2020: 7.1%
2019: 8.1%



Entretenimiento

2021: 3.7%
2020: 4.8%
2019: 5.7%



Deportes

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

CARIBE MEXICANO



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

2020
% del total de turistas que
pernoctaron en otros destinos



Destinos	2019	2020	2021
BACALAR	7.4	15.2	20.7
TULUM	11.4	14.3	12.9
PLAYA DEL CARMEN	10.5	17.3	12.2
CANCUN	5.4	10.6	7.8
MAHAHUAL	2.1	6.1	7.7
HOLBOX	5.8	7.4	7.3
ISLA MUJERES	6.7	6.1	6.9
ISLA COZUMEL	4.9	6.1	5.8
Mérida	6.2	5.8	4.4
Valladolid	4.9	4.7	3.7
PUERTO MORELOS	1.0	1.0	0.8

2021
% del total de turistas que
pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA