

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME 2021
(ENERO – DICIEMBRE)

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 isla, 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	34.8	3.9	44.5
México	38.5	47.9	41.9
Canadá	4.3	3.9	1.0
Europa	4.4	4.0	2.7
Latinoamérica	17.1	6.2	9.7
Otros	0.9	0.2	0.1

Procedencia

		México 41.9%	EUA 44.5%	Latinoamérica 9.7%		
Top	Estados de México		Estados de EUA		Países de Latinoamérica	
1	Nuevo León	16.3	Texas	14.2	Colombia	38.7
2	Ciudad de México	16.2	California	10.6	Brasil	16.4
3	Jalisco	11.0	New York	8.8	Perú	8.3
4	Estado de México	6.4	Florida	8.4	Costa Rica	6.4
5	Chihuahua	6.3	Illinois	7.2	Puerto Rico	5.0
6	Aguascalientes	5.9	Colorado	3.4	Guatemala	4.8
7	Coahuila	4.7	New Jersey	3.2	Panamá	4.2
8	Querètaro	4.3	Pennsylvania	2.7	Ecuador	4.1
9	Baja California	3.9	Michigan	2.7	Chile	3.5
10	Tamaulipas	3.0	Ohio	2.3	Argentina	3.0



Edad del turista

cancun



Baby Boomers (60 años y más)

5.5% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

31.9% de los turistas
-De 40 a 49 años 22.0%
-De 50 a 59 años 9.9%



Millennials (20 a 39 años)

45.4% de los turistas
-De 20 a 29 años 22.0%
-De 30 a 39 años 23.4%



Generación Z (0 a 19 años)

17.1% de los turistas
-Hasta los 12 años 10.7%
-De 13 a 19 años 6.4%

Ingresos anuales en dólares

can@un



	2019	2020	2021
Más de \$150,000	10.5	11.7	12.7
De \$100,000 a \$150,000	9.7	11.0	10.8
De \$75,000 a \$99,999	9.1	10.7	10.6
De \$50,000 a \$74,999	13.3	12.3	12.7
De \$35,000 a \$49,999	11.1	9.6	9.4
De \$25,000 a \$34,999	9.9	9.2	10.1
De \$15,000 a \$24,999	15.2	14.3	15.4
Menos de \$15,000	21.2	21.1	18.3

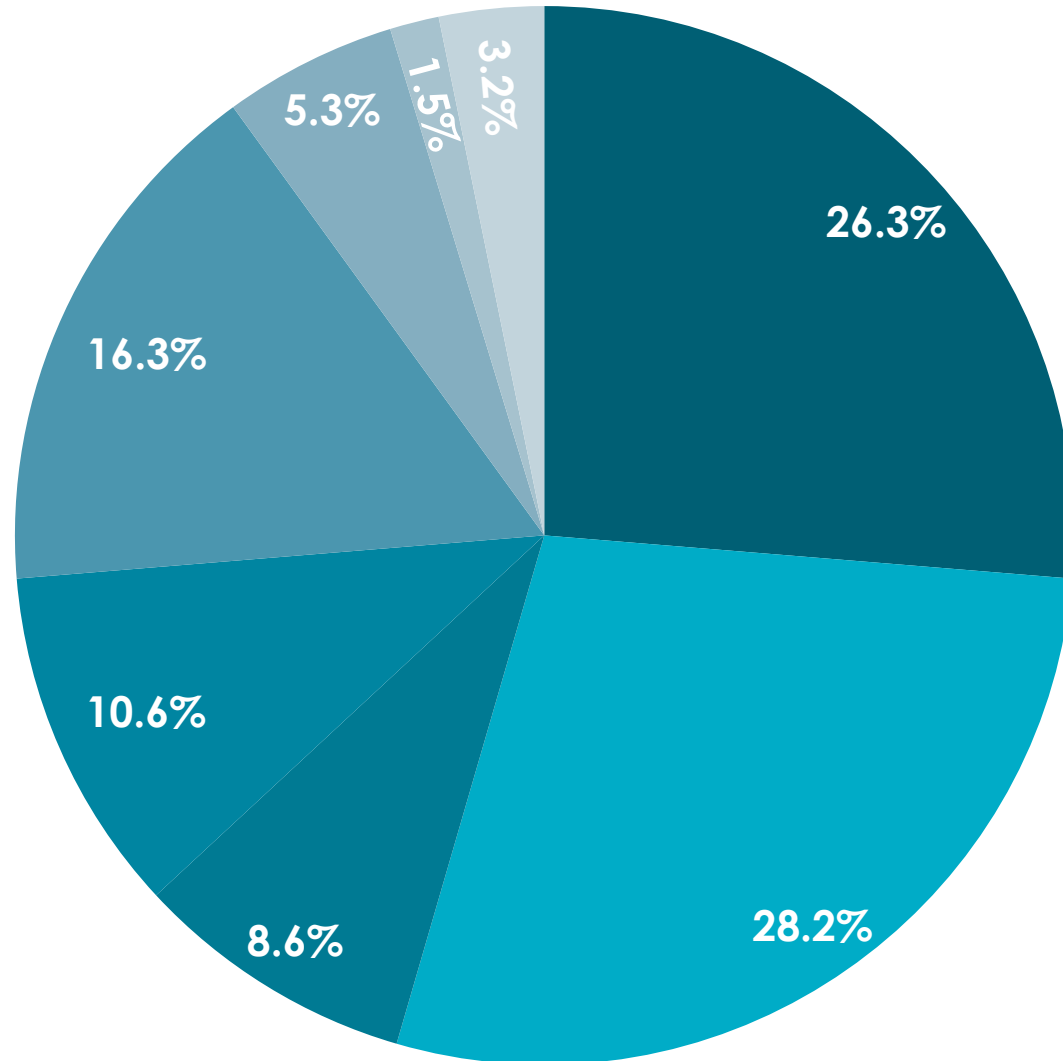


Medios que influyeron en su intención de visita

cancun

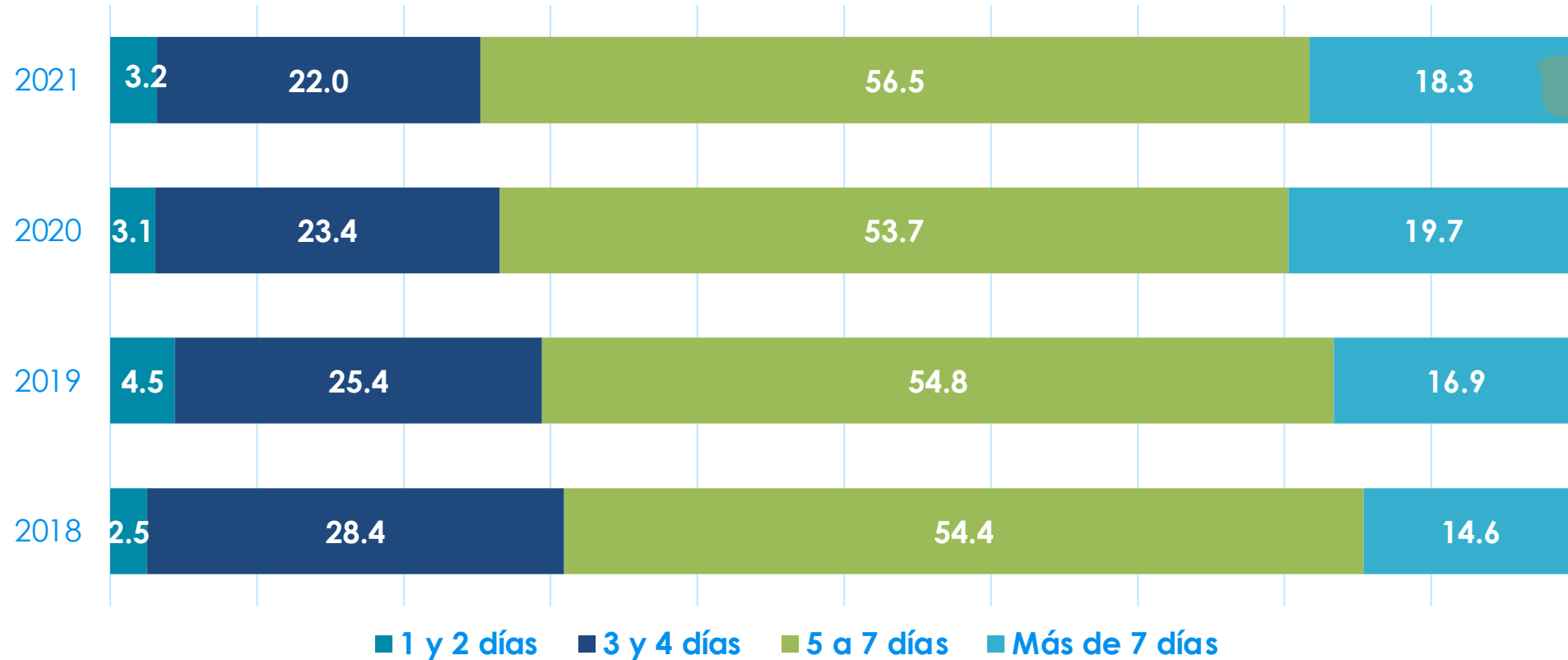


- Redes sociales
- Publicidad en internet
- Sitios especializados de viaje / blog
- Youtube
- Agencia de viajes
- Influencers en línea
- Revista / impreso
- Televisión y radio



Estancia y tamaño de grupo

cancun



2020

Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 3.1 personas

2021

Estancia media: 6.5 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas



Viaja en pareja

2021	2020
40.9%	43.3%

Personas con quien viaja

canem

Viaja en familia

2021	2020
41.9%	37.6%

2021

Viaja solo

2021	2020
6.4%	8.4%

Viaja con amigos

2021	2020
10.8%	10.5%

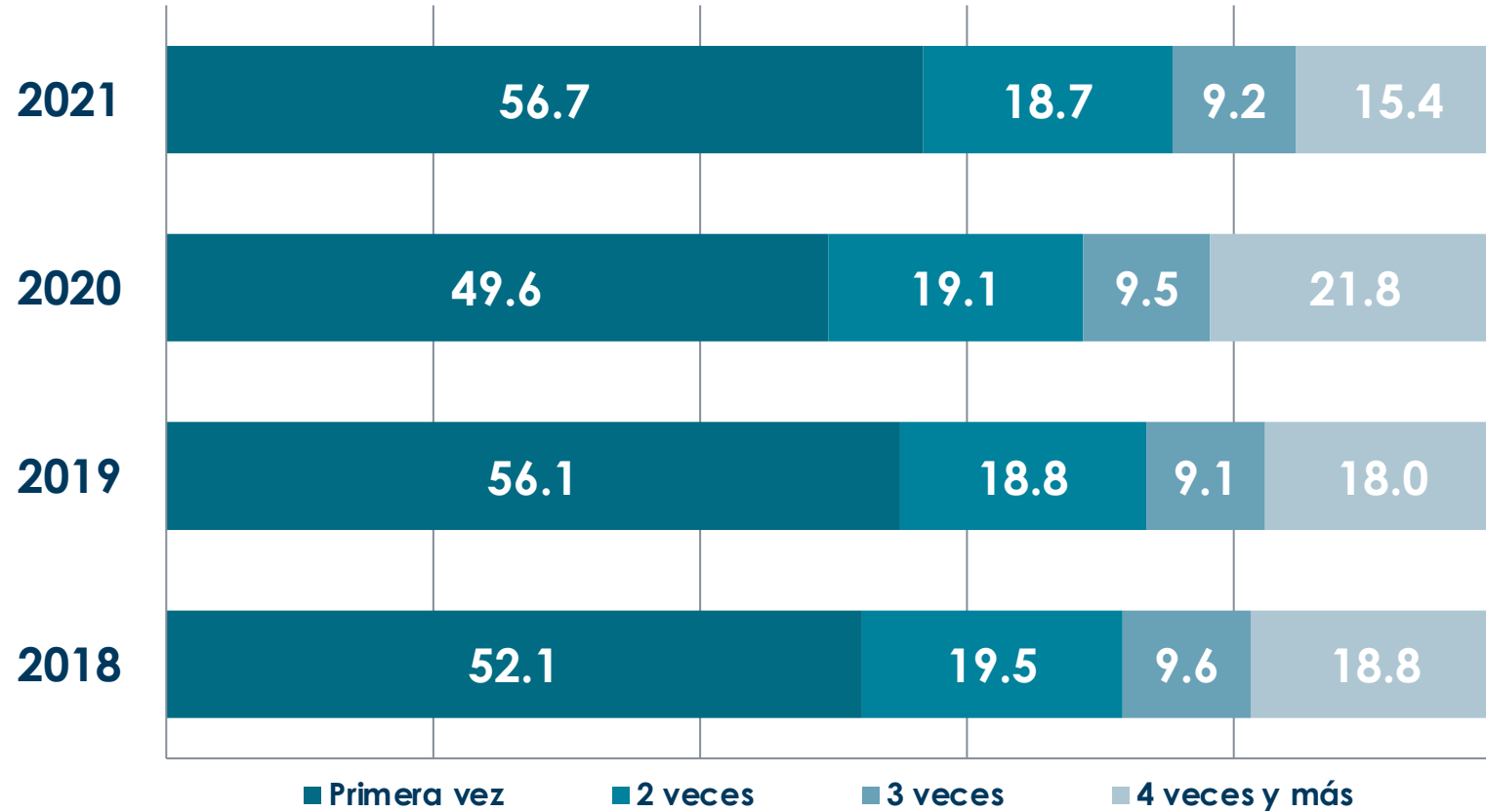
CARIBE MEXICANO

QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

Visita y tasa de retorno

cancun



2020

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

2021

Tasa de retorno al destino: **43.3%**



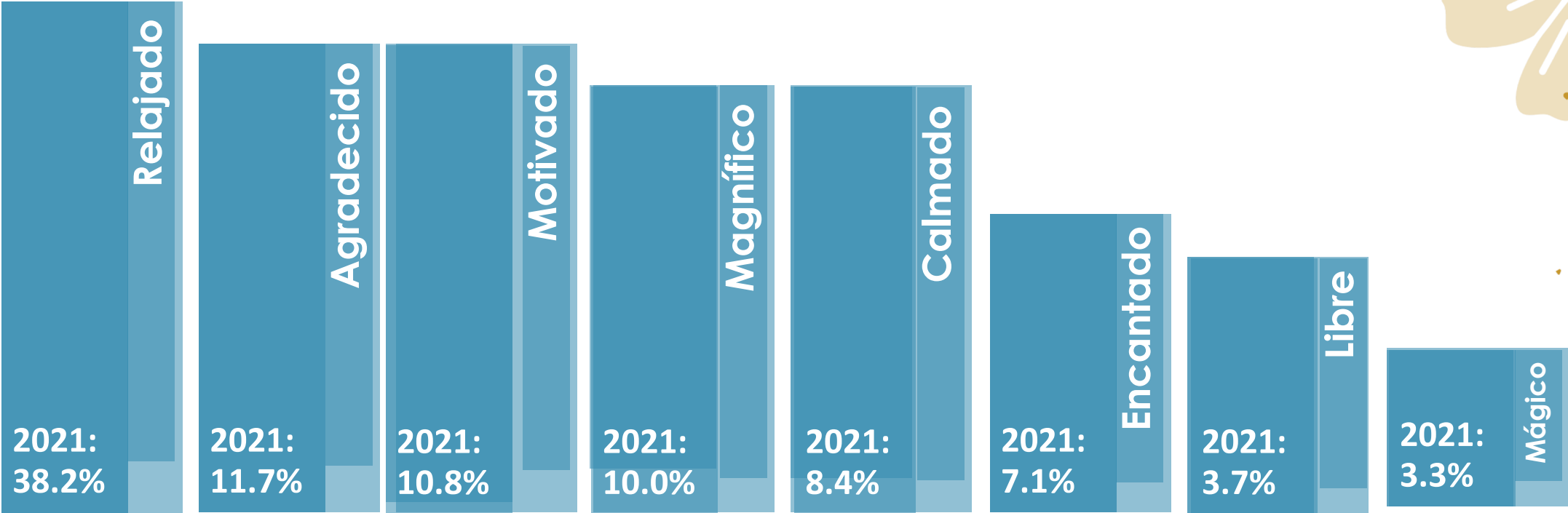
Motivo de viaje

	2018	2019	2020	2021
 Descansar	65.8%	73.0%	78.2%	65.8%
 Actividades de aventura	10.6%	6.8%	6.1%	10.6%
 Luna de Miel	6.9%	5.6%	5.6%	6.9%
 Boda	2.4%	3.0%	2.7%	2.4%
 Visitar amigos / familia	2.9%	3.6%	2.6%	2.9%
 Salud y bienestar	1.3%	1.6%	0.9%	1.3%
 Vida nocturna	1.5%	0.8%	0.8%	1.5%

Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas

	2018	2019	2020	2021
 Motivos culturales	2.1%	1.2%	0.7%	2.1%
 Negocios	1.4%	1.0%	0.7%	1.4%
 Viaje de incentivos	0.9%	0.6%	0.4%	0.9%
 Contraer matrimonio	0.4%	0.6%	0.4%	0.4%
 Evento especial	0.7%	0.7%	0.3%	0.7%
 Congreso / Convención	1.1%	0.3%	0.3%	1.1%
 Gastronomía	0.6%	0.4%	0.1%	0.6%

Sentimiento



Canal de compra

cancun



Agencia de viajes online

2021: 30.3%
2020: 29.2%
2019: 31.8%



Sitio de renta vacacional

2021: 2.8%
2020: 3.9%
2019: 5.1%



Agencia de viajes tradicional

2021: 25.0%
2020: 25.2%
2019: 26.4%



Sitio web del hotel

2021: 7.7%
2020: 7.5%
2019: 8.5%



Web compañía aérea

2021: 17.4%
2020: 16.8%
2019: 14.1%



Tiempo compartido

2021: 4.6%
2020: 4.0%
2019: 5.4%



Buscador de viajes

2021: 9.1%
2020: 9.6%
2019: 10.3%



Oficina – teléfono compañía aérea

2021: 2.0%
2020: 2.2%
2019: 2.1%



Teléfono del hotel

2021: 1.0%
2020: 1.5%
2019: 1.4%



Uso y tipo de paquete

cancun



**No usó
paquete**

2021: 40.5%
2020: 40.4%
2019: 38.5%



**Todo
incluido**

2021: 43.7%
2020: 39.0%
2019: 44.3%



**Avión y
hotel**

2021: 12.6%
2020: 17.1%
2019: 13.4%



**Avión,
hotel y un
alimento**

2021: 3.1%
2020: 2.7%
2019: 3.8%



Distribución de la derrama (dólares por persona)

can eun



Concepto	2019	2020	2021
Tamaño de grupo	2.9 personas	3.1 personas	3.2 personas
Gasto total	\$878	\$761	\$825
Tarifa aérea	\$274	\$219	\$227
Hospedaje	\$360	\$346	\$379
Gasto en el destino	\$244	\$196	\$219



Tipo de hospedaje utilizado

cancun



Hospedaje	2018	2019	2020	2021
Hotel	82.4	79.2	79.8	80.2
Renta vacacional	4.8	5.9	7.7	8.8
Club vacacional	7.7	6.3	4.7	5.6
Casa de familiares o amigos	3.2	3.5	4.0	3.0
Casa o condominio particular	1.4	1.9	2.3	1.6
Hostal	0.4	1.7	1.5	0.7

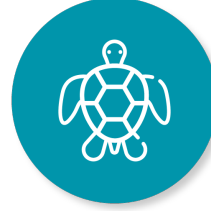


Tours realizados



Ciudades
cercanas

2021: 39.5%
2020: 24.3%
2019: 40.1%



Parques
recreativos

2021: 30.8%
2020: 20.1%
2019: 39.9%



Zonas
Arqueológicas

2021: 24.2%
2020: 22.8%
2019: 42.9%



Cenotes y
cavernas

2021: 17.1%
2020: 11.0%
2019: 16.4%



Actividades
acuáticas

2021: 14.9%
2020: 10.8%
2019: 16.2%



Naturaleza

2021: 8.1%
2020: 5.8%
2019: 7.3%



Entretenimiento

2021: 4.8%
2020: 4.1%
2019: 7.4%



Deportes

2021: 0.9%
2020: 0.6%
2019: 0.8%



Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

cancun

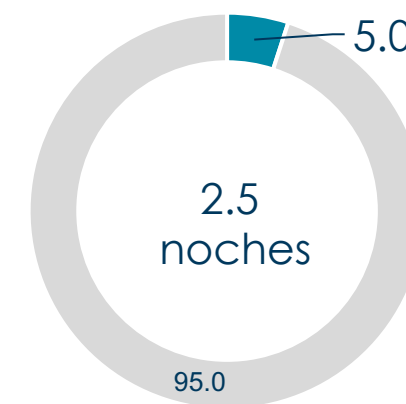


2020
% del total de turistas que
pernoctaron en otros destinos



Destinos	2019	2020	2021
PLAYA DEL CARMEN	25.7	24.1	22.7
TULUM	15.9	20.3	22.0
ISLA MUJERES	16.0	10.3	15.8
HOLBOX	7.8	7.7	8.6
Mérida	6.6	8.0	6.5
BACALAR	7.5	8.7	6.0
ISLA COZUMEL	7.5	6.6	5.3
Valladolid	5.3	5.1	4.6
CHETUMAL			1.5
PUERTO MORELOS	1.6	0.8	1.2
MAHAHUAL			1.0
RIVIERA MAYA	1.3	1.0	1.0

2021
% del total de turistas que
pernoctaron en otros destinos



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA