

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 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	3.6	3.1	3.4
México	78.4	91.7	92.1
Canadá	1.3	0.5	0.3
Europa	9.6	3.1	3.2
Latinoamérica	5.1	1.3	1.0
Otros	2.0	0.2	0.0



# Procedencia

**México 92.1%**

**EUA 3.4%**

**Europa 3.2%**

## Top

## Estados de México

## Estados de EUA

## Países de Europa

1	Ciudad de México	49.2
2	Estado de Mexico	10.4
3	Jalisco	8.5
4	Quintana Roo	3.9
5	Querétaro	3.9
6	Puebla	2.8
7	Nuevo León	2.5
8	Baja California	2.4
9	Michoacán	1.9
10	Guanajuato	1.7

California	35.5
Texas	17.7
New York	12.9
Washington	8.1
Illinois	6.5
Florida	3.2
Virginia	3.2
Alabama	1.6
Colorado	1.6
Kansas	1.6

España	21.3
Francia	19.7
Alemania	16.4
Holanda	9.8
Inglaterra	9.8
Suecia	4.9
Portugal	3.3
Suiza	3.3
Bélgica	1.6
Dinamarca	1.6



# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

5.9% de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

25.0% de los turistas  
-De 40 a 49 años 15.5%  
-De 50 a 59 años 9.5%



## Millennials (20 a 39 años)

56.1% de los turistas  
-De 20 a 29 años 24.5%  
-De 30 a 39 años 31.6%



## Generación Z (0 a 19 años)

13.0% de los turistas  
-Hasta los 12 años 7.1%  
-De 13 a 19 años 5.9%

# Ingresos anuales en dólares



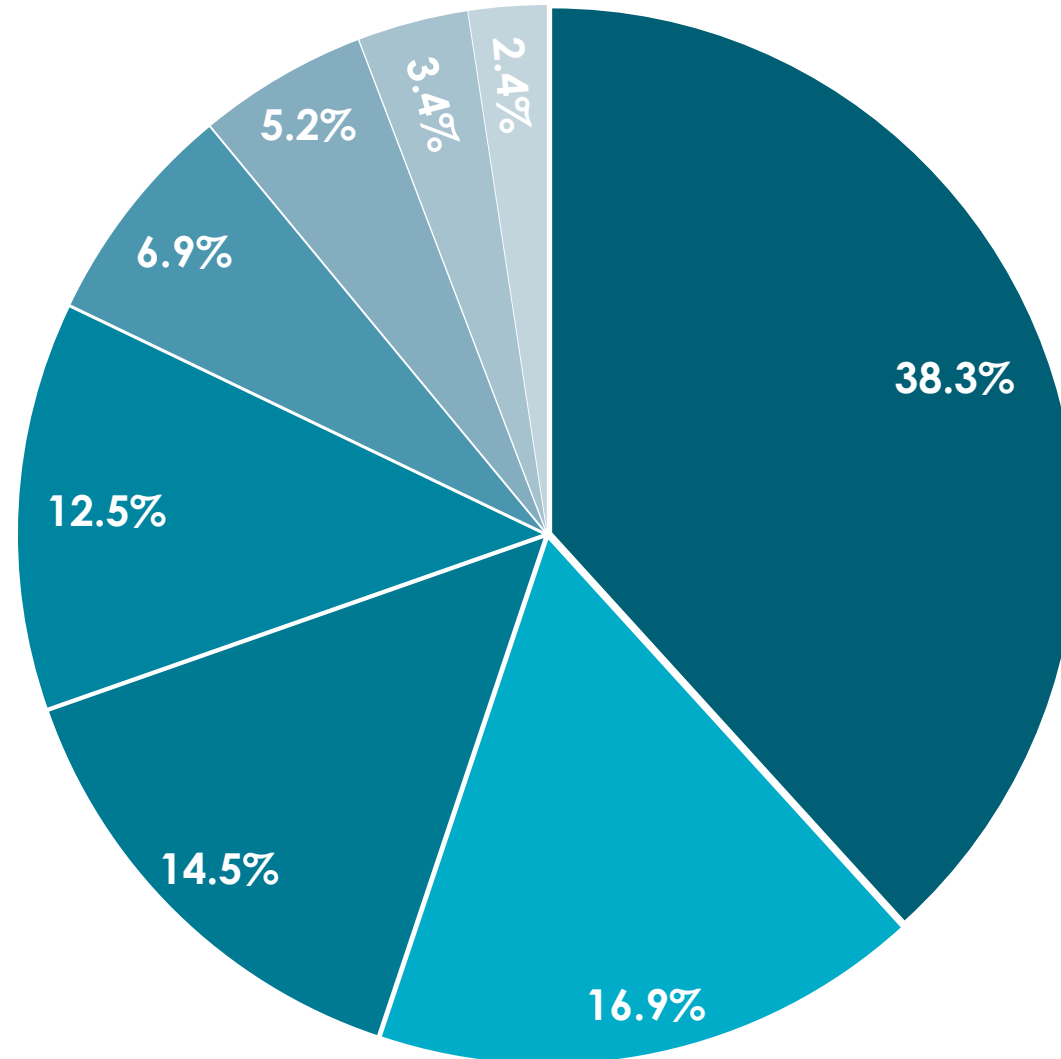
	2019	2020	2021
Más de \$150,000	1.5	3.3	4.5
De \$100,000 a \$150,000	1.8	2.1	3.8
De \$75,000 a \$99,999	2.2	3.8	3.4
De \$50,000 a \$74,999	4.9	5.3	7.6
De \$35,000 a \$49,999	7.7	7.3	8.9
De \$25,000 a \$34,999	13.2	12.7	12.3
De \$15,000 a \$24,999	29.0	24.5	22.5
Menos de \$15,000	39.7	41.1	36.9



# Medios que influyeron en su intención de visita

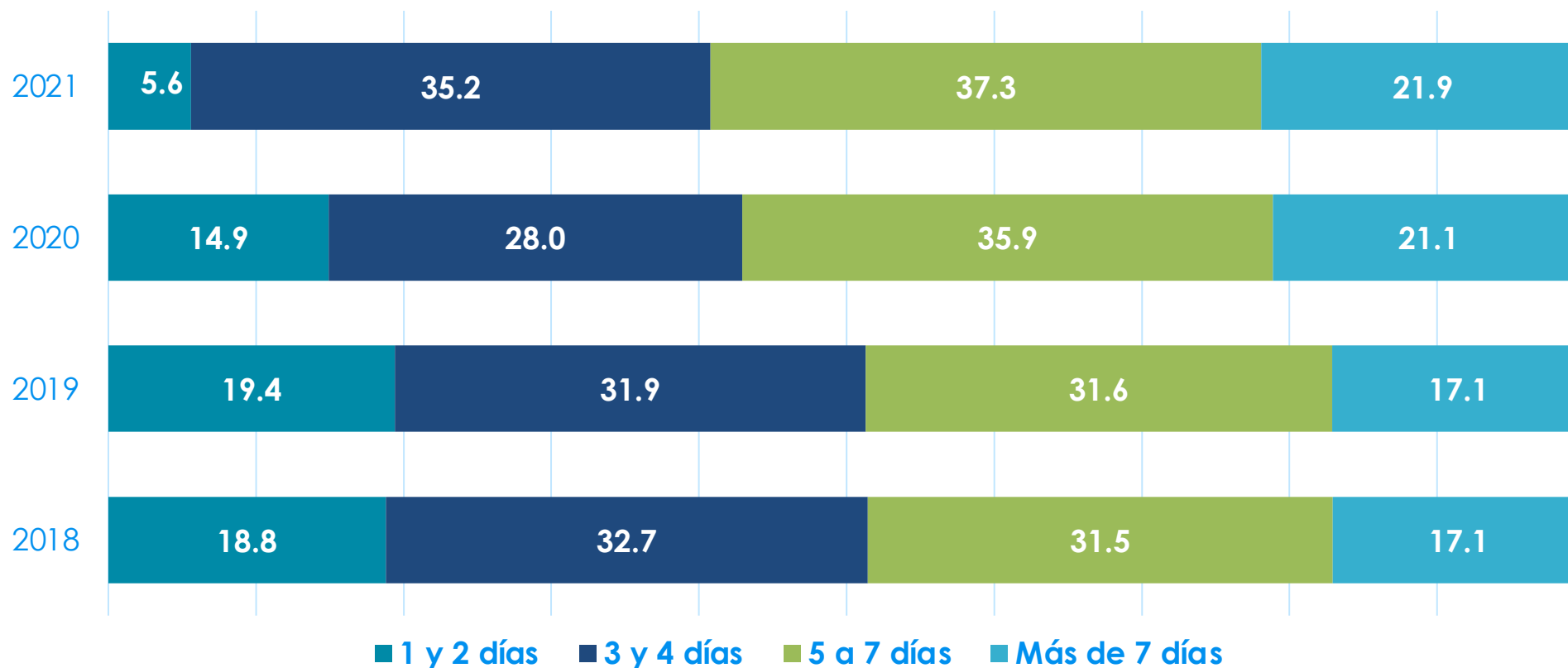


- Redes sociales
- Publicidad en internet
- Youtube
- Sitios especializados de viaje / blog
- Influencers en línea
- Agencia de viajes
- Revista / impreso
- Televisión y radio





# Estancia y tamaño de grupo



## 2019

Estancia media: 6.3 días

Tamaño de grupo: 2.7 personas

## 2020

Estancia media: 7.8 días

Tamaño de grupo: 3.6 personas

## 2021

Estancia media: 6.9 días

Tamaño de grupo: 3.0 personas



## Viaja en pareja

2021	2020
32.3%	32.9%



## Personas con quien viaja

## Viaja en familia

2021	2020
35.6%	32.3%



2021

## Viaja solo

2021	2020
17.5%	22.1%

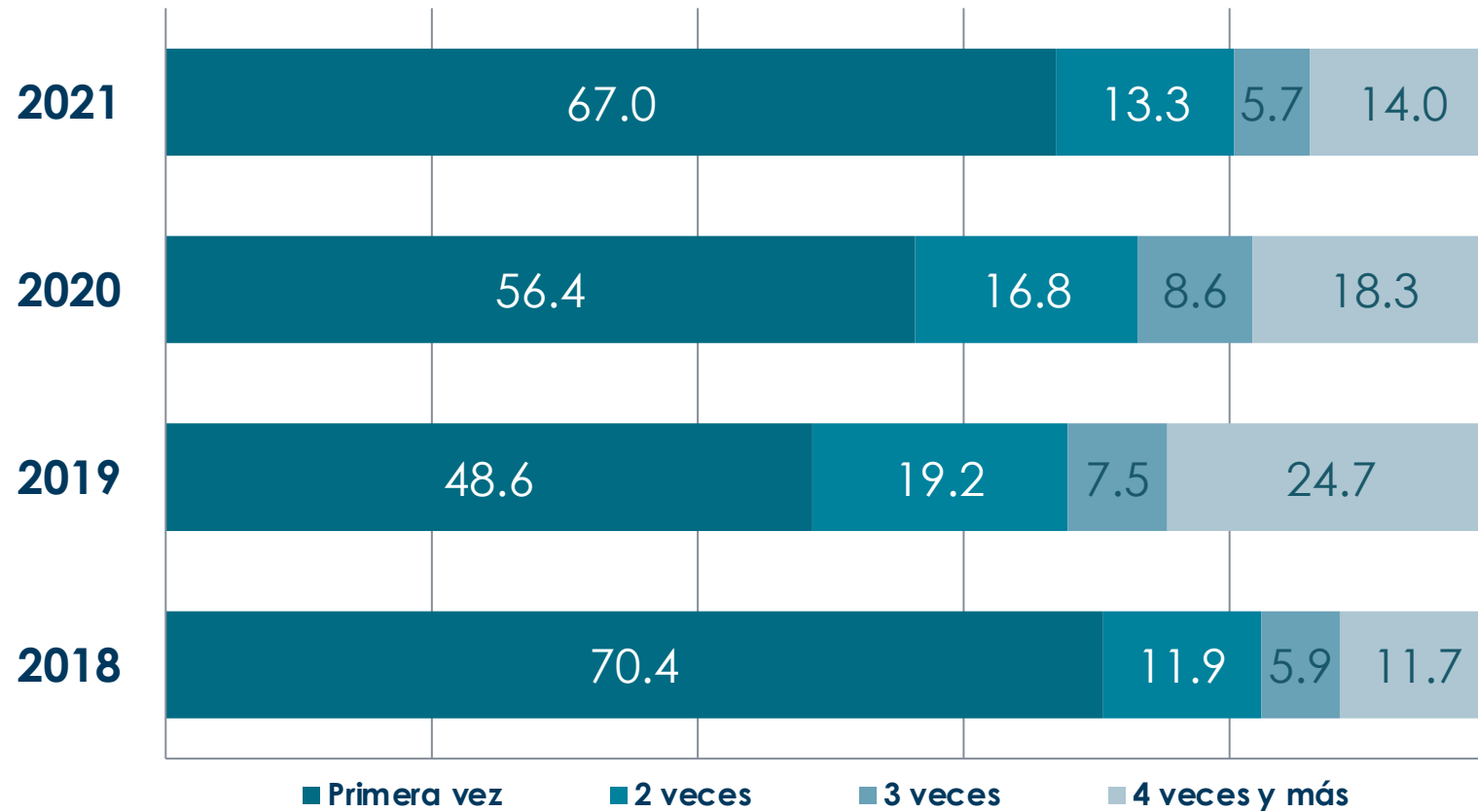


## Viaja con amigos

Q4 2021	Q4 2020
14.6%	12.7%



# Visita y tasa de retorno



**2019**

Tasa de retorno al destino: **51.4%**








**2020**

Tasa de retorno al destino: **43.6%**








**2021**

Tasa de retorno al destino: **33.0%**

# Motivo de viaje

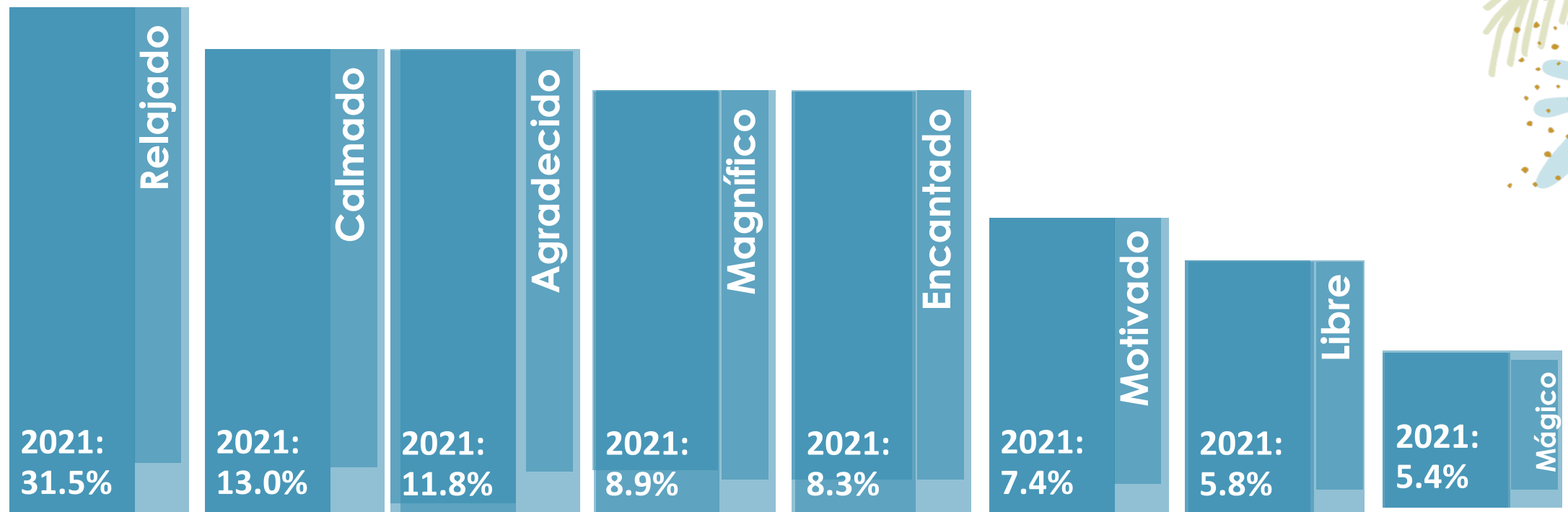
	2018	2019	2020	2021
 Descansar	54.7%	56.7%	63.1%	54.7%
 Visitar amigos / familia	9.7%	11.9%	11.6%	9.7%
 Negocios	11.2%	11.2%	8.6%	11.2%
 Boda	2.3%	2.2%	5.9%	2.3%
 Actividades de aventura	5.3%	6.3%	5.0%	5.3%
 Luna de Miel	2.9%	3.0%	2.6%	2.9%
 Motivos culturales	4.5%	3.3%	1.1%	4.5%

Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas

	2018	2019	2020	2021
 Evento especial	2.1%	0.3%	0.9%	2.1%
 Congreso / Convención	1.6%	1.6%	0.4%	1.6%
 Contraer matrimonio	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%
 Salud y bienestar	1.9%	3.0%	0.2%	1.9%
 Viaje de incentivos	0.6%	1.0%	0.2%	0.6%
 Gastronomía	0.1%	0.5%	N/D	0.1%
 Vida nocturna	N/D	0.2%	N/D	N/D



# Sentimiento



# Canal de compra



## Agencia de viajes online

2021: 22.7%  
2020: 19.3%  
2019: 19.7%



## Sitio de renta vacacional

2021: 4.3%  
2020: 5.2%  
2019: 5.6%



## Agencia de viajes tradicional

2021: 9.6%  
2020: 14.7%  
2019: 15.9%



## Sitio web del hotel

2021: 7.9%  
2020: 7.5%  
2019: 9.6%



## Web compañía aérea

2019: 34.4%  
2020: 34.9%  
2019: 24.9%



## Tiempo compartido

2021: 1.7%  
2020: 1.6%  
2019: 1.0%



## Buscador de viajes

2021: 12.9%  
2020: 10.7%  
2019: 15.1%



## Oficina – teléfono compañía aérea

2021: 5.0%  
2020: 3.7%  
2019: 6.3%



## Teléfono del hotel

2021: 1.4%  
2020: 2.5%  
2021: 2.0%



# Uso y tipo de paquete



**No usó  
paquete**

**2021: 2.8%**

**2020: 80.6%**

**2019: 81.4%**



**Todo  
incluido**

**2021: 10.6%**

**2020: 3.6%**

**2019: 2.0%**



**Avión y  
hotel**

**2021: 65.7%**

**2020: 12.3%**

**2019: 12.6%**



**Avión,  
hotel y un  
alimento**

**2021: 20.9%**

**2020: 3.0%**

**2019: 4.0%**



# Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2019	2020	2021
Tamaño de grupo	2.7 personas	3.6 personas	3.0 Personas
Gasto total	\$436	\$322	\$470
Tarifa aérea	\$158	\$93	\$131
Hospedaje	\$127	\$103	\$153
Gasto en el destino	\$151	\$126	\$185





# Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	2019	2020	2021
Hotel	59.6	58.7	59.6
Renta Vacacional	13.0	15.8	17.8
Casa de Familiares o Amigos	14.3	14.6	13.2
Hostal	9.8	6.6	4.6
Casa o Condominio Particular	3.0	4.0	3.8
Club Vacacional	0.3	0.4	1.1



# Tours realizados



## Ciudades cercanas

2021: 58.2%  
2020: 40.8%  
2019: 4.3%



## Actividades acuáticas

2021: 32.7%  
2020: 2.8%  
2019: 3.2%



## Zonas arqueológicas

2021: 10.9%  
2020: 6.9%  
2019: 12.5%



## Cenotes y cavernas

2021: 7.6%  
2020: 7.7%  
2019: 9.3%



## Parque recreativos

2021: 3.5%  
2020: 4.6%  
2019: 3.5%



## Naturaleza

2021: 1.0%  
2020: 10.3%  
2019: 0.9%



## Entretenimiento

2021: 0.7%  
2020: 1.0%  
2019: 0.4%



## Deportes

2021: 0.0%  
2020: 0.0%  
2021: 0.0%



# Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje



Destinos	2019	2020	2021
BACALAR	21.5	34.3	39.4
MAHAHUAL	6.9	19.1	16.8
CHETUMAL	9.5	7.2	15.7
TULUM	16.6	11.4	6.5
PLAYA DEL CARMEN	8.7	10.6	6.2
cancun	9	6.4	5.6
HOLBOX	5.4	2.8	1.5
Mérida	8.2	2.6	1.4
Valladolid	5.4	1.6	1.1
Campeche		0.6	1.1
ISLA Cozumel	4.1	1.4	0.9
ÍSLA MUJERES	1.3	0.8	0.8

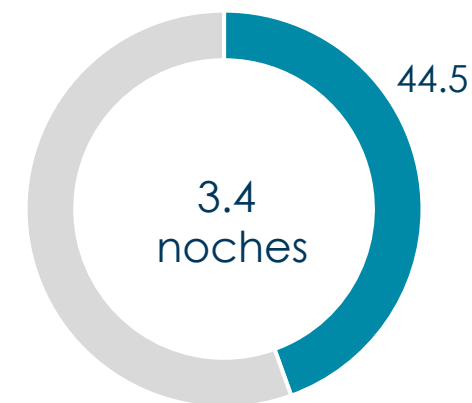
2020

% 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