

QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL TURISTA

INFORME 2023
(ENERO | DICIEMBRE)

Metodología

El Perfil del Turista se obtiene mediante el levantamiento diario de encuestas que son administradas al turista por encuestadores debidamente capacitados.

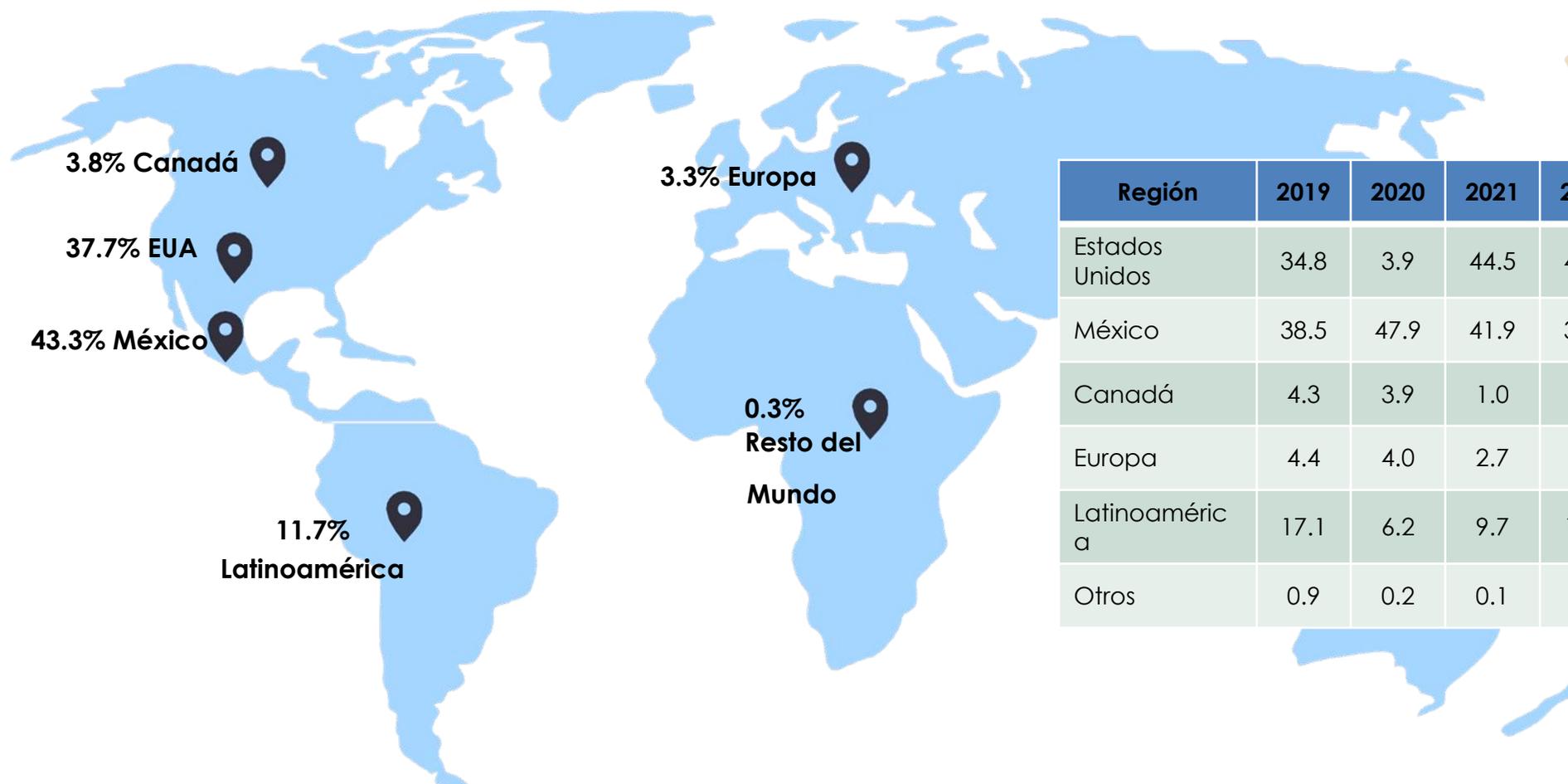
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio.

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.

El presente reporte correspondiente a Cancún fue elaborado con 11,897 encuestas obtenidas de turistas que se hospedaron en este destino.

Procedencia 2023



Región	2019	2020	2021	2022
Estados Unidos	34.8	3.9	44.5	43.5
México	38.5	47.9	41.9	38.8
Canadá	4.3	3.9	1.0	3.4
Europa	4.4	4.0	2.7	2.7
Latinoamérica	17.1	6.2	9.7	11.5
Otros	0.9	0.2	0.1	0.1

Porcentaje de respuesta: 99.3% del total de turistas



Procedencia

México 43.3%

EUA 37.7%

Latinoamérica 11.7%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Latinoamérica

1	Nuevo León	21.2	Texas	13.0	Colombia	35.6
2	Ciudad de México	19.6	Florida	10.2	Costa Rica	12.2
3	Chihuahua	8.4	California	9.2	Perú	11.0
4	Estado de México	8.4	New York	8.0	Chile	7.2
5	Jalisco	6.8	Illinois	7.2	Argentina	5.0
6	Querétaro	4.2	Colorado	3.8	Brasil	4.5
7	Coahuila	3.6	Georgia	3.5	Panamá	4.4
8	Puebla	3.5	Massachusetts	3.5	Guatemala	3.7
9	Guanajuato	3.3	Pennsylvania	3.1	Bolivia	3.2
10	Aguascalientes	3.0	New Jersey	3.1	Puerto Rico	3.1

Porcentaje de respuesta: 99.3% del total de turistas

Edad del turista

can@un



Baby Boomers (60 años y más)

8.6% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

33.5% de los turistas

-De 40 a 49 años 19.8%

-De 50 a 59 años 13.7%



Millennials (20 a 39 años)

40.0% de los turistas

-De 20 a 29 años 17.9%

-De 30 a 39 años 22.1%



Generación Z (0 a 19 años)

18.0% de los turistas

-Hasta los 12 años 11.6%

-De 13 a 19 años 6.4%

Base: 34,986 respuestas



Ingresos anuales en dólares

can eun



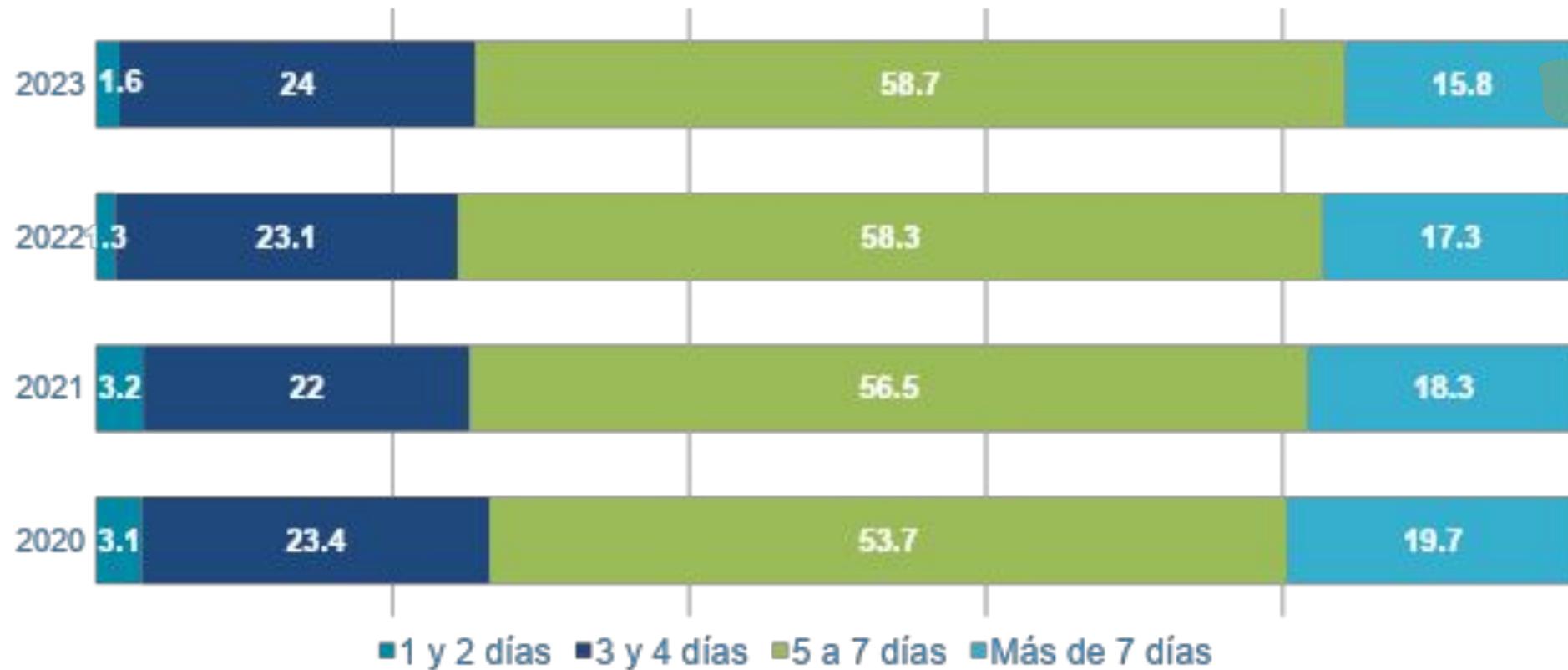
	2020	2021	2022	2023
Más de \$150,000	11.7	12.7	15.5	15.5
De \$100,000 a \$150,000	11.0	10.8	12.4	11.7
De \$75,000 a \$99,999	10.7	10.6	9.9	9.6
De \$50,000 a \$74,999	12.3	12.7	12.6	11.0
De \$35,000 a \$49,999	9.6	9.4	9.1	8.8
De \$25,000 a \$34,999	9.2	10.1	8.9	9.9
De \$15,000 a \$24,999	14.3	15.4	14.2	16.2
Menos de \$15,000	21.1	18.3	17.4	17.3

Porcentaje de respuesta: 55.6% del total de turistas



Estancia y tamaño de grupo

cancun



2021

Estancia media: 6.5 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas

2022

Estancia media: 6.3 días

Tamaño de grupo: 3.3 personas

2023

Estancia media: 6.3 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas

Porcentaje de respuesta: 95.2% del total de turistas



Viaja en pareja

2022	2031
42.1%	43.2%



Personas con quien viaja



Viaja en familia

2022	2023
44.7%	44.5%



2023

Viaja solo

2022	2023
4.3%	4.9%



Viaja con amigos

2022	2023
9.0%	7.4%



Porcentaje de respuesta: 99.7% del total de turistas

Visita y tasa de retorno



2021

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

2022

Tasa de retorno al destino: **48.2%**

2023

Tasa de retorno al destino: **52.1%**

Motivo de viaje



Motivo	2020	2021	2022	2023
Descansar	73.0	78.2	80.3	75.5
Visita Amigos/Familia	3.6	2.6	2.0	4.3
Luna de miel	5.6	5.6	4.5	3.4
Conectar con seres queridos				3.4
Actividades de aventura (Snorkel, Buceo, Etc)	6.8	6.1	4.8	3.3
Asistir a Boda	3.0	2.7	3.7	2.7
Lista de deseos				2.1
Congreso / convención	0.7	0.4	0.9	1.4
Salud y Bienestar	1.6	0.9	0.5	0.9
Motivos culturales	1.2	0.7	0.8	0.8
Negocios	1	0.7	0.6	0.8
Presenciar un evento cultural deportivo, social	0.7	0.3	0.3	0.6
Viaje de Incentivos	0.6	0.4	0.7	0.4
Vida nocturna	0.8	0.8	0.6	0.3
Contraer matrimonio	0.6	0.4	0.2	0.1
Gastronomía	0.2	0.1	0.1	0.1

Porcentaje de respuesta: 95.2% del total de turistas



Tribu de viaje



Tribu	Descripción	2021	2022	2023
Consentido	Estar en la piscina y playa. Disfrutar del buffet y la animación, algunos parques.	63.0	65.3	55.6
Explorador	Actividades en la naturaleza como snorkel, cuatrimotos, tirolesas, cenotes, ecoturismo.	23.5	22.6	15.5
Sabio	Visitar zonas arqueológicas, museos, comunidades mayas	5.7	4.4	12.1
Party lover	Bares, clubs de playa, discotecas y fiestas nocturnas	2.1	1.6	6.9
Romántico	Cenas románticas, playa, compras y actividades en pareja	2.3	2.2	4.3
Trendy	Shopping de marcas y artículos de lujo, restaurantes gourmet, golf, paseos en yate	1.0	1.2	1.9
Motivado	Asistir a reuniones, conferencias, team building, cenas en grupo	0.3	0.4	1.2
Participante	Asistir a eventos como bodas, festivales culturales, musicales, gastronómicos, deportivos	0.7	1.0	0.9
Foodie	Restaurantes reconocidos, gastronomía local y regional	0.7	0.7	0.7
Activo	Golf, buceo, pesca deportiva, correr	0.3	0.4	0.6
Contrayente	Contraer matrimonio, luna de miel	0.3	0.1	0.2
Armonioso	Yoga, fitness, meditación, temazcal, paddle	0.2	0.1	0.1

Porcentaje de respuesta: 87.9% del total de turistas



Canal de compra



Agencia de viajes online

2023: 25.2%
2022: 27.9%
2021: 30.3%
2020: 29.2%



Agencia de viajes tradicional

2023: 28.6%
2022: 27.1%
2021: 25.0%
2020: 25.2%



Web compañía aérea

2023: 17.3%
2022: 17.1%
2021: 17.4%
2020: 16.8%



Buscador de viajes

2023: 7.8%
2022: 7.6%
2021: 9.1%
2020: 9.6%



Sitio de renta vacacional

2023: 3.2%
2022: 3.1%
2021: 2.8%
2020: 3.9%



Sitio web del hotel

2023: 6.9%
2022: 7.5%
2021: 7.7%
2020: 7.5%



Tiempo compartido

2023: 7.7%
2022: 6.9%
2021: 4.6%
2020: 4.0% 2019: 5.4%



Oficina - teléfono compañía aérea

2023: 2.3%
2022: 1.6%
2021: 2.0%
2020: 2.2%



Teléfono del hotel

2023: 0.9%
2022: 1.1%
2021: 1.0%
2020: 1.5%

Porcentaje de respuesta: 87.0% del total de turistas



Uso y tipo de paquete



No usó
paquete

2023: 43.1%
2022: 41.3%
2021: 40.5%
2020: 40.4%



Todo
incluido

2023: 43.4%
2022: 46.1%
2021: 43.7%
2020: 39.0%



Avión y
hotel

2023: 10.7%
2022: 10.2%
2021: 12.6%
2020: 17.1%



Avión,
hotel y un
alimento

2023: 2.9%
2022: 2.4%
2021: 3.1%
2020: 2.7%

Porcentaje de respuesta: 98.2% del total de turistas



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2020	2021	2022	2023
Tamaño de grupo	3.1 personas	3.2 personas	3.3 personas	3.2 personas
Gasto total	\$761	\$825	\$943	\$991
Tarifa aérea	\$219	\$227	\$277	\$292
Hospedaje	\$346	\$379	\$460	\$466
Gasto en el destino	\$196	\$219	\$206	\$232

Porcentaje de respuesta: 68.1% del total de turistas



Tipo de hospedaje utilizado

caneun



Hospedaje	2020	2021	2022	2023
Hotel	79.8	80.2	85.1	83.7
Renta vacacional	7.7	8.8	5.9	6.6
Club vacacional	4.7	5.6	6.1	6.4
Casa de familiares o amigos	4.0	3.0	1.7	2.2
Casa o condominio particular	2.3	1.6	0.8	0.6
Hostal	1.5	0.7	0.4	0.3

Porcentaje de respuesta: 99.7% del total de turistas



Tours realizados



Zonas Arqueológicas

2023: 20.5%
 2022: 23.9%
 2021: 24.2%
 2020: 22.8%



Cenotes y cavernas

2023: 13.4%
 2022: 13.4%
 2021: 17.1%
 2020: 11.0%



Actividades acuáticas

2023: 12.1 %
 2022: 14.4%
 2021: 14.9%
 2020: 10.8%



Parques recreativos

2023: 25.0%
 2022: 27.6%
 2021: 30.8%
 2020: 20.1%



Ciudades cercanas

2023: 34.1%
 2022: 38.4%
 2021: 39.5%
 2020: 24.3%



Naturaleza

2023: 4.4%
 2022: 7.4%
 2021: 8.1%
 2020: 5.8%



Entretenimiento

2023: 2.1%
 2022: 3.5%
 2021: 4.8%
 2020: 4.1%



Deportes

2023: 0.7%
 2022: 0.7%
 2021: 0.9%
 2020: 0.6%

Multivariable: cada porcentaje está expresado sobre el total de turistas en el destino



Otros destinos considerados antes de este viaje

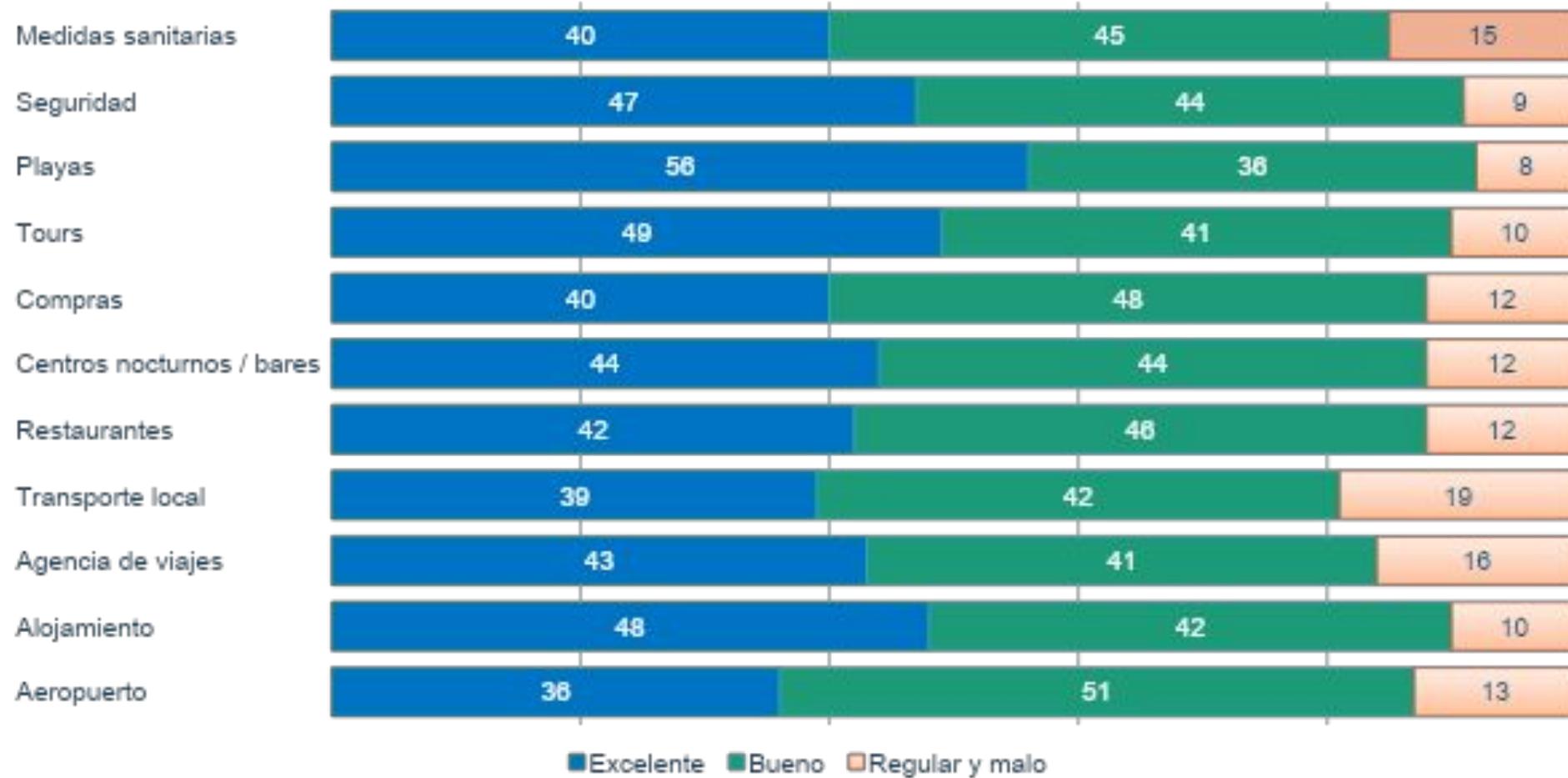
Destinos	2020	2021	2022	2023
Los Cabos	11.0	14.0	21.7	15.0
Puerto Vallarta	10.5	10.8	12.4	9.2
Mazatlán	6.0	7.7	9.9	7.4
Punta Cana	3	4.3	8.1	6.4
Jamaica			6.3	3.5
República Dominicana	3.2	2.5	4.0	3.4
Oaxaca		3.4	4.0	2.9
Cuba			3.7	2.6
Tulum	3.3	5.4	3.6	2.6
Acapulco	2.6	2.4	3.3	1.9



Base; 2,313 respuestas



Satisfacción con diferentes aspectos turísticos del destino



Porcentaje de respuesta: 95.9% del total de turistas



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA