

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.

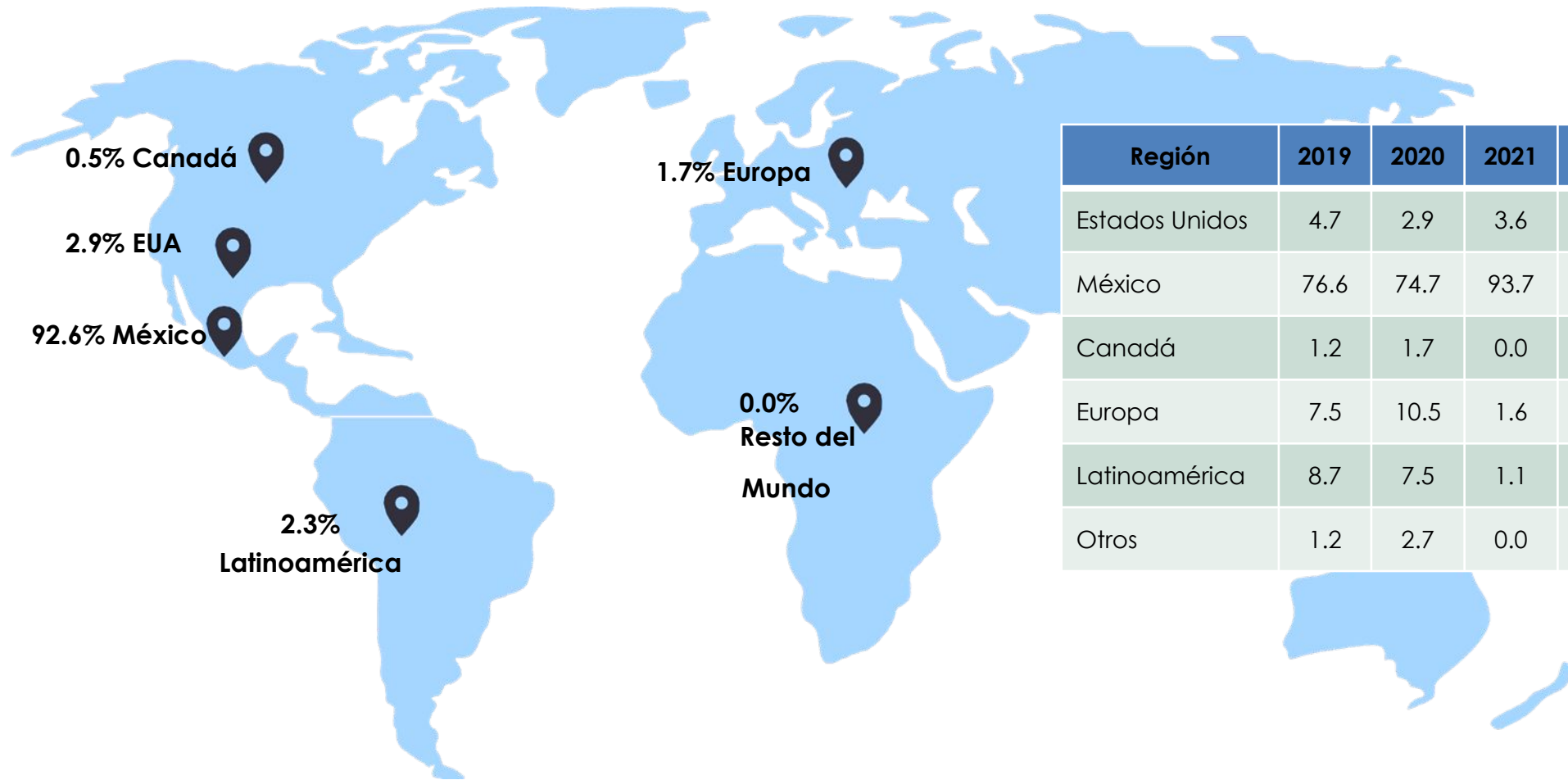
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio.

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 Chetumal, fue elaborado con 809 encuestas realizadas a turistas que pernoctaron en este destino durante su estancia en el Caribe Mexicano.

Procedencia



Región	2019	2020	2021	2022
Estados Unidos	4.7	2.9	3.6	5.6
México	76.6	74.7	93.7	85.7
Canadá	1.2	1.7	0.0	0.0
Europa	7.5	10.5	1.6	4.2
Latinoamérica	8.7	7.5	1.1	4.2
Otros	1.2	2.7	0.0	0.3

Porcentaje de respuesta: 97.3% del total de turistas



Procedencia



México 92.6%

EUA 2.9%

Latinoamérica 2.3%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países de Latinoamérica

1	Ciudad de México	49.5
2	Estado de México	13.7
3	Jalisco	4.0
4	Puebla	4.0
5	Hidalgo	2.9
6	Veracruz	2.5
7	Guanajuato	2.4
8	Querétaro	2.2
9	Morelos	2.0
10	Baja California	1.8

California	63.2
Texas	5.3
Florida	5.3
Arizona	5.3
Illinois	5.3
Georgia	5.3
Míchigan	5.3
Indiana	5.3

Belice	38.9
Argentina	16.7
Colombia	11.1
El Salvador	11.1
Guatemala	5.6
Paraguay	5.6
Honduras	5.6
Venezuela	5.6

Porcentaje de respuesta: 97.3% del total de turistas



Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

9.6% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

30.9% de los turistas

-De 40 a 49 años 17.8%

-De 50 a 59 años 13.1%



Millennials (20 a 39 años)

48.3% de los turistas

-De 20 a 29 años 23.0%

-De 30 a 39 años 25.3%



Generación Z (0 a 19 años)

11.2% de los turistas

-Hasta los 12 años 6.6%

-De 13 a 19 años 4.6%

Base: 2,129 respuestas

Ingresos anuales en dólares

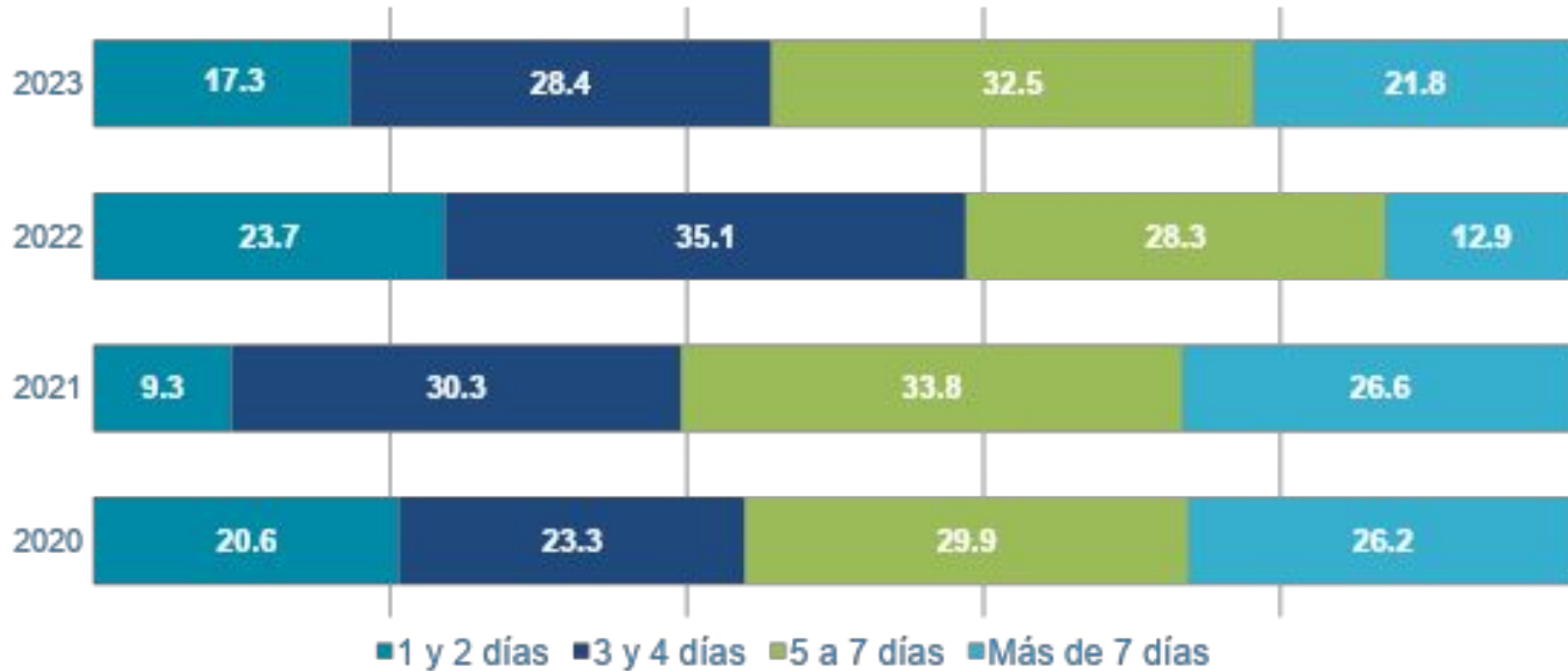


	2020	2021	2022	2023
Más de \$150,000	3.6	3.9	3.6	2.2
De \$100,000 a \$150,000	2.5	3.9	3.1	3.1
De \$75,000 a \$99,999	2.5	3.0	5.4	3.1
De \$50,000 a \$74,999	3.6	6.9	4.5	4.1
De \$35,000 a \$49,999	6.9	7.6	5.8	5.7
De \$25,000 a \$34,999	11.2	9.5	12.9	9.9
De \$15,000 a \$24,999	23.6	23.1	21.4	24.3
Menos de \$15,000	46.0	42.1	43.3	47.7

Porcentaje de respuesta: 84.8% del total de turistas



Estancia y tamaño de grupo



2021

Estancia media: 7.3 días
Tamaño de grupo: 2.7 personas

2022

Estancia media: 5.2 días
Tamaño de grupo: 2.4 personas

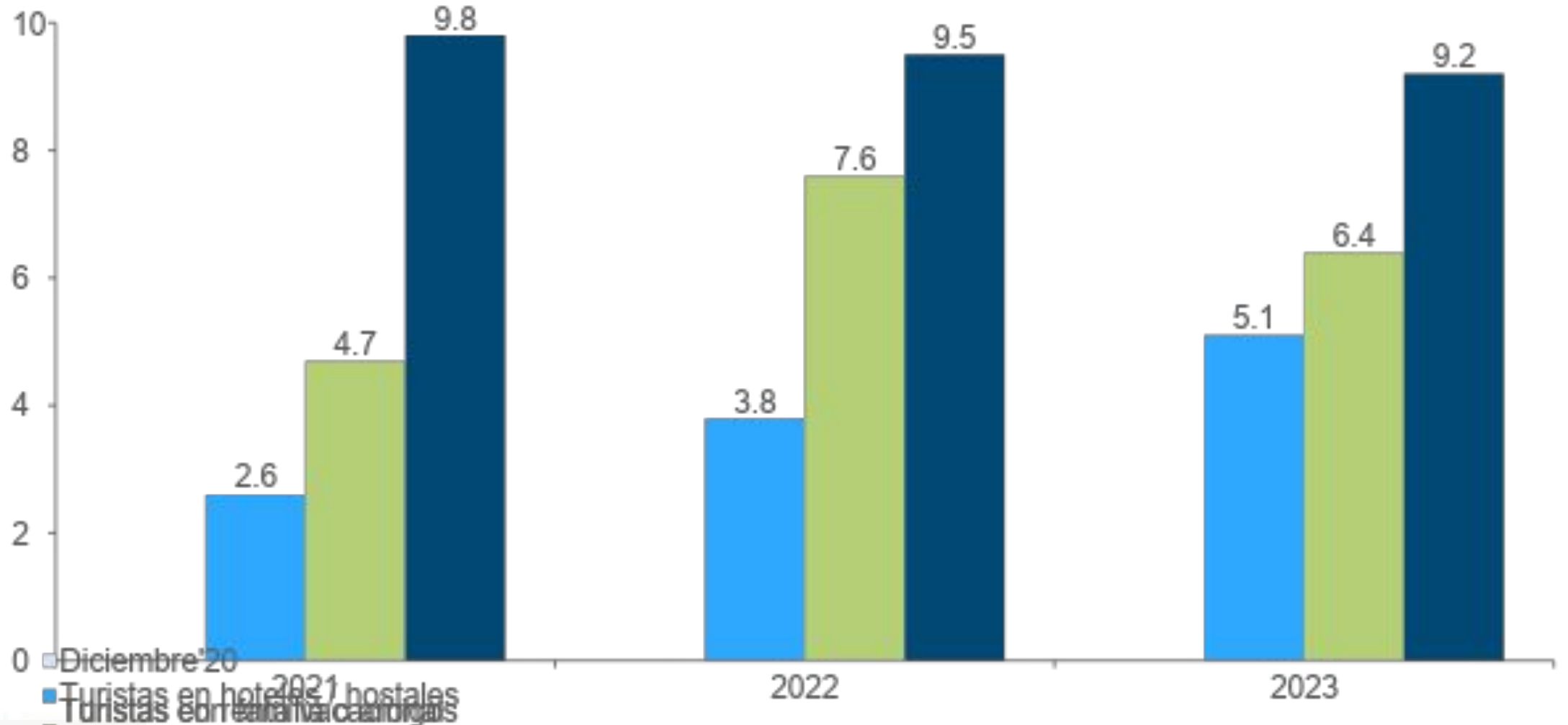
2023

Estancia media: 5 días
Tamaño de grupo: 2 personas

Porcentaje de respuesta: 85.7% del total de turistas



Estancia según tipo de hospedaje (días de estancia)



Viaja en pareja

2022

26.4%

2023

21.4%



Personas con quien viaja



Viaja en familia

2022

31.4%

2023

31.5%



2023

Porcentaje de respuesta: 98.9% del total de turistas

Viaja solo

2022

26.4%

2023

28.9%



Viaja con amigos

2022

15.8%

2023

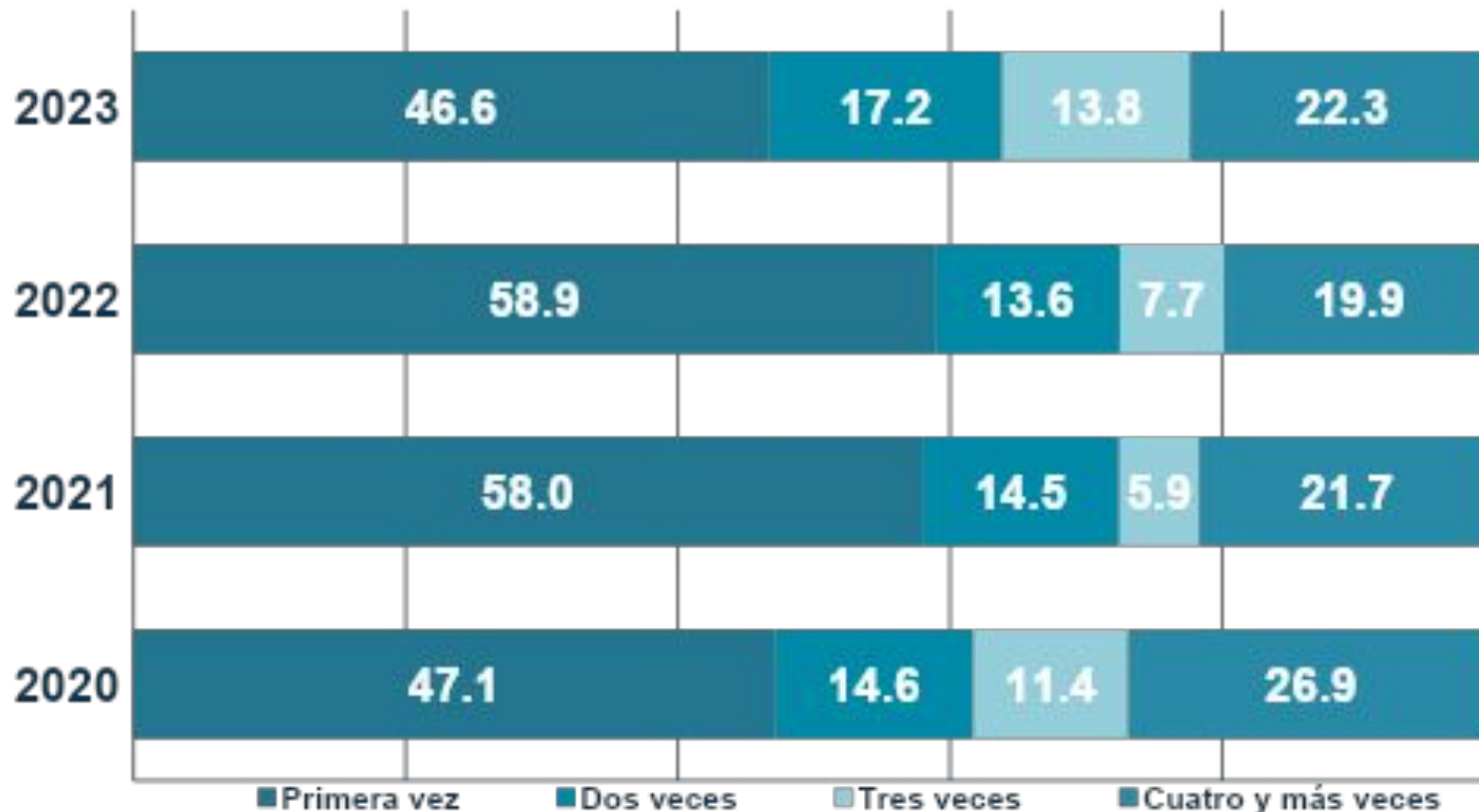
18.3%



QUINTANA ROO

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

Visita y tasa de retorno



2021

Tasa de retorno al destino: **42.0%**

2022

Tasa de retorno al destino: **41.1%**

2023

Tasa de retorno al destino: **53.4%**

Porcentaje de respuesta: 69.7% del total de turistas



Motivo de viaje



	2020	2021	2022	2023
Sol y playa	30.3	43.0	50.0	31.3
Negocios	27.9	19.2	21.6	21.0
Visita Amigos/Familia	21.9	21.4	16.0	17.6
Congreso / convención	3.2	0.9	2.1	12.1
Conectar con seres queridos				6.5
Actividades de aventura (Snorkel, Buceo, Etc)	3.7	4.6	0.4	3.1
Estaba en mi lista de deseos				2.0
Asistir a Boda	2.0	5.2	3.5	1.9
Salud y Bienestar	3.2	0.5		1.3
Motivos culturales	2.5	1.2	2.8	0.9
Presenciar un evento cultural deportivo, social	0.7	0.3	0.7	0.9
Viaje de Incentivos	1.7	0.2	0.7	0.9
Luna de miel	2.0	3.0	2.1	0.4
Gastronomía	0.5			0.1
Contraer matrimonio		0.5		0.1
Vida nocturna	0.2			0.1

Porcentaje de respuesta: 93.1% del total de turistas



Canal de compra



Agencia de viajes online

2023: 19.0%
2022: 19.7%
2021: 18.6%
2020: 21.8%



Agencia de viajes tradicional

2023: 15.3%
2022: 17.0%
2021: 12.7%
2020: 17.7%



Web compañía aérea

2023: 36.6%
2022: 42.0%
2021: 39.2%
2020: 33.6%



Buscador de viajes

2023: 8.5%
2022: 9.5%
2021: 9.3%
2020: 7.7%



Sitio de renta vacacional

2023: 2.3%
2022: 1.9%
2021: 3.2%
2020: 2.1%



Sitio web del hotel

2023: 7.8%
2022: 4.2%
2021: 5.7%
2020: 5.4%



Tiempo compartido

2023: 1.6%
2022: 1.1%
2021: 3.9%
2020: 3.3%



Oficina – teléfono compañía aérea

2023: 7.9%
2022: 3.8%
2021: 6.6%
2020: 7.2%



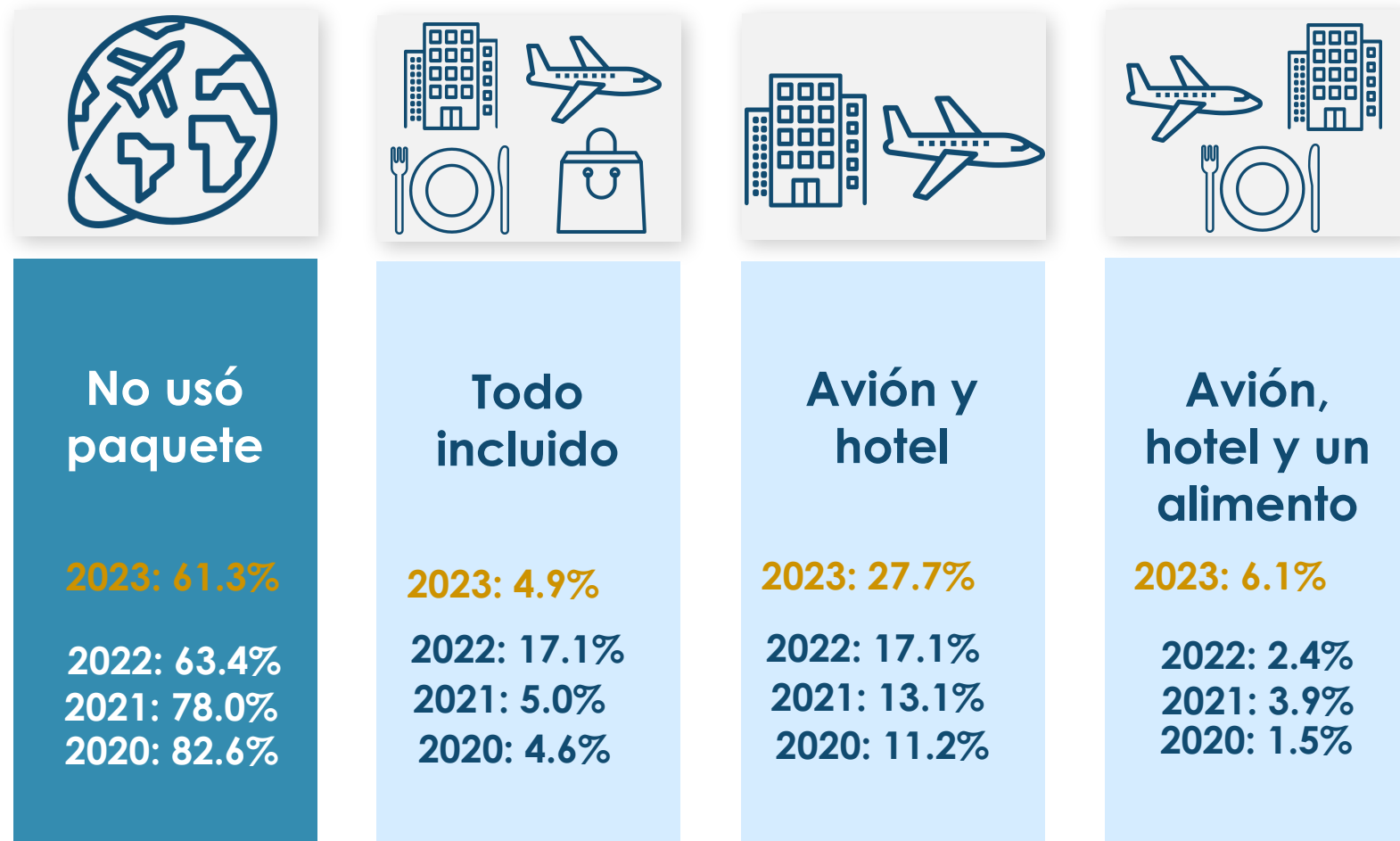
Teléfono del hotel

2023: 0.9%
2022: 0.8%
2021: 0.8%
2020: 1.3%

Porcentaje de respuesta: 91.8% del total de turistas



Uso y tipo de paquete



Porcentaje de respuesta: 77.6% del total de turistas



Distribución de la derrama (dólares por perso



Concepto	2020	2021	2022	2023
Tamaño de grupo	2.5 personas	2.7 personas	2.7 personas	2.8 personas
Gasto total	\$420	\$488	\$592	\$516
Tarifa aérea	\$129	\$147	\$193	\$180
Hospedaje	\$147	\$159	\$167	\$155
Gasto en el destino	\$143	\$182	\$232	\$181

Porcentaje de respuesta: 62.2% del total de turistas



Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	2020	2021	2022	2023
Hotel	54.2	50.0	73.8	64.1
Casa de familiares o amigos	25.2	23.7	13.8	16.1
Renta vacacional	10.7	15.3	7.6	13.8
Casa o condominio particular	6.7	6.4	1.7	3.0
Hostal	2.1	1.9	3.1	2.1
Club vacacional	1.2	2.7		0.9

Porcentaje de respuesta: 98.9% del total de turistas



Tours realizados



Zonas arqueológicas

2023: 4.2%
2022: 4.5%
2021: 12.1%
2020: 13.1%



Cenotes y cavernas

2023: 4.7%
2022: 3.9%
2021: 5.0%
2020: 1.9%



Actividades acuáticas

2023: 27.1%
2022: 16.6%
2021: 59.2%
2020: 53.1%



Parque recreativos

2023: 1.5%
2022: 2.9%
2021: 4.6%
2020: 2.1%



Ciudades cercanas

2023: 50.1%
2022: 43.5%
2021: 27.9%
2020: 10.5%



Naturaleza

2023: 4.2%
2022: 3.2%
2021: 1.1%
2020: 0.2%



Entretenimiento

2023: 1.2%
2022: 0.3%
2021: 0.8%
2020: 2.1%



Deportes

2023: 0.0%
2022: 0.0%
2021: 0.0%
2020: 0.0%

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



Otros destinos considerados antes de este viaje

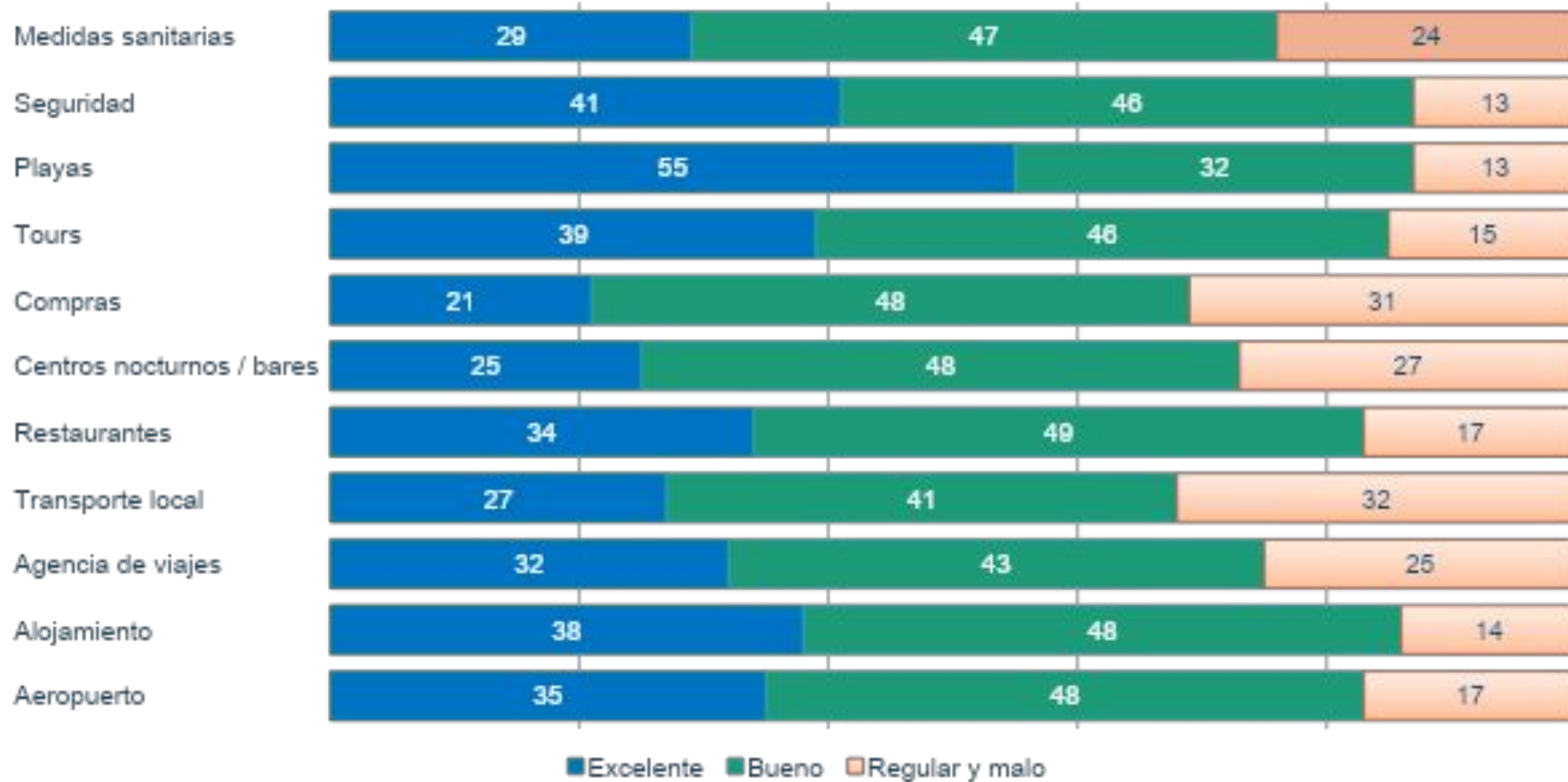


Destinos	2020	2021	2022	2023
Cancún	20.2	14.7	25.5	17.8
Cozumel		5.2	6.6	7.3
Mérida	4.6	3.7	4.7	6.6
Los Cabos		8.9	8.5	5.9
Tulum				5.9
Oaxaca	5.5	6.1	5.7	4.2
Puerto Vallarta	2.9	4.7	8.5	3.4
Playa del Carmen	5.5	2.7	4.7	3.4
Holbox	3.4	4.2	7.5	3.2
Mazatlán			7.5	2.9

Base; 409 respuestas



Satisfacción con diferentes aspectos turísticos del destino



Porcentaje de respuesta: 81.2% del total de turistas



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA