

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.

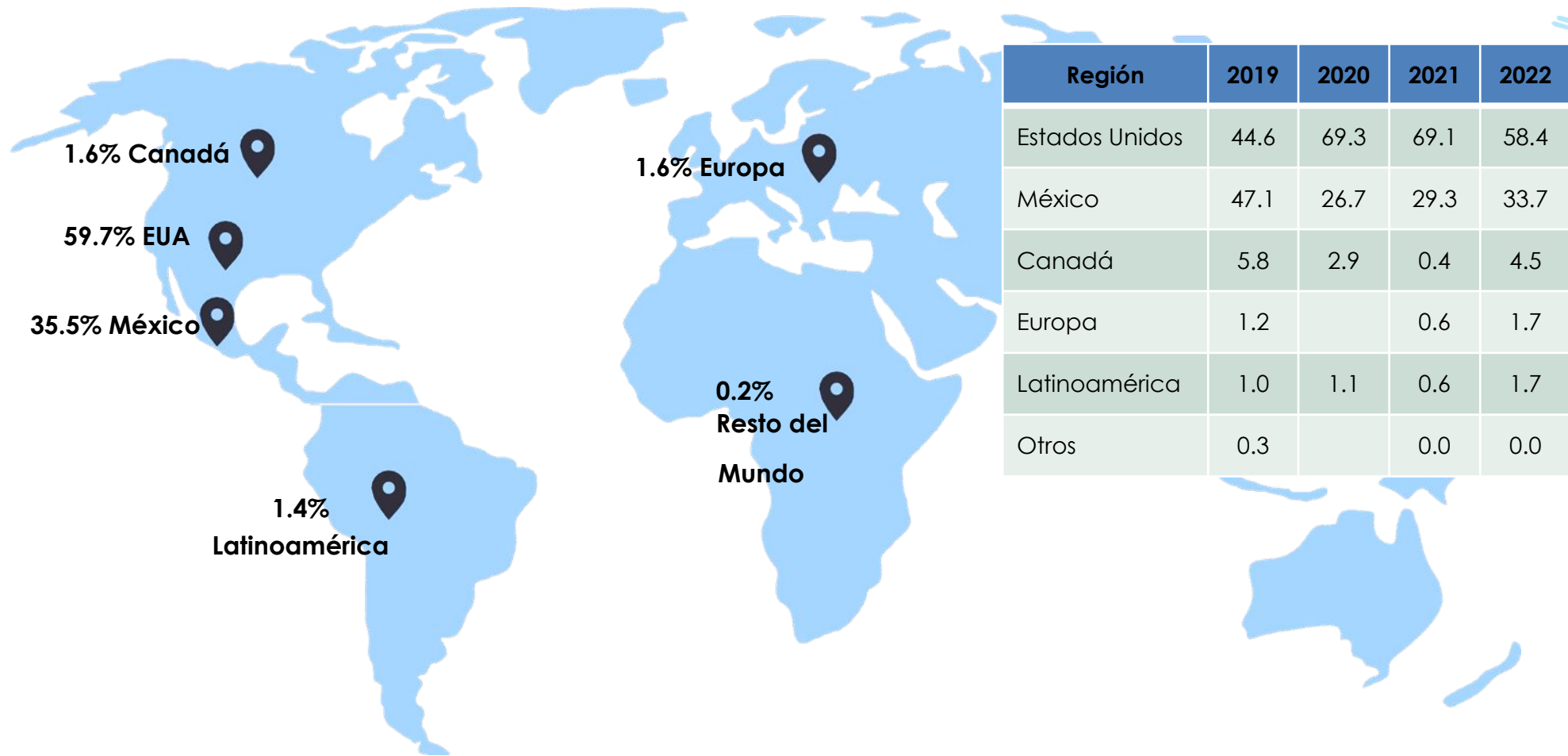
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio.

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 Cozumel fue elaborado con 949 encuestas obtenidas de turistas que se hospedaron en este destino.

Procedencia



Porcentaje de respuesta: 98.2% del total de turistas



Procedencia



México 35.5%

EUA 59.7%

Canadá 1.6%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Provincias de Canadá

1	Ciudad de México	49.5
2	Estado de México	11.6
3	Nuevo León	10.4
4	Jalisco	5.8
5	Querétaro	4.6
6	Puebla	3.1
7	Baja California	2.1
8	Guanajuato	1.8
9	Coahuila	1.8
10	Michoacán	1.5

Texas	30.3
Colorado	7.4
California	5.9
Florida	4.7
New York	4.0
Oklahoma	4.0
Illinois	3.2
Washington	3.0
Pennsylvania	2.7
North Carolina	2.5

Alberta	40.0
Ontario	40.0
British Columbia	20.0

Porcentaje de respuesta: 98.2% del total de turistas

Edad del turista

ISLA
Cozumel



Baby Boomers (60 años y más)

18.6% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

36.2% de los turistas

-De 40 a 49 años 17.3%

-De 50 a 59 años 18.9%



Millennials (20 a 39 años)

33.2% de los turistas

-De 20 a 29 años 15.1%

-De 30 a 39 años 18.2%



Generación Z (0 a 19 años)

11.9% de los turistas

-Hasta los 12 años 6.8%

-De 13 a 19 años 5.1%

Base: 2,764 respuestas

Ingresos anuales en dólares

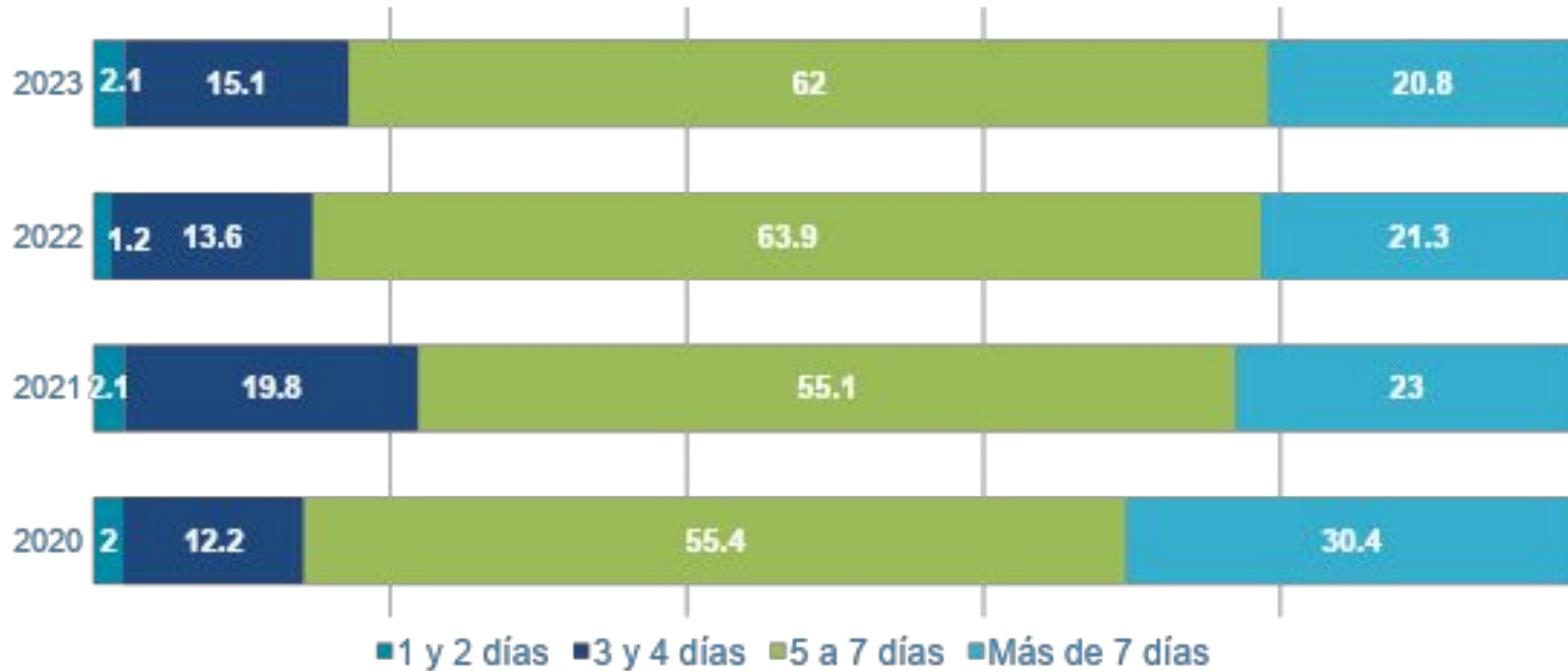


	2020	2021	2022	2023
Más de \$150,000	26.3	18.4	24.4	26.1
De \$100,000 a \$150,000	17.4	12.2	12.2	15.0
De \$75,000 a \$99,999	14.3	14.5	12.2	12.9
De \$50,000 a \$74,999	13.4	16.0	8.9	11.7
De \$35,000 a \$49,999	5.1	8.0	10.2	6.8
De \$25,000 a \$34,999	8.9	8.3	7.3	6.4
De \$15,000 a \$24,999	7.7	13.4	8.5	9.6
Menos de \$15,000	6.9	9.2	16.3	11.6

Porcentaje de respuesta: 64.7% del total de turistas



Estancia y tamaño de grupo



2021

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas

2022

Estancia media: 6.9 días

Tamaño de grupo: 3.6 personas

2023

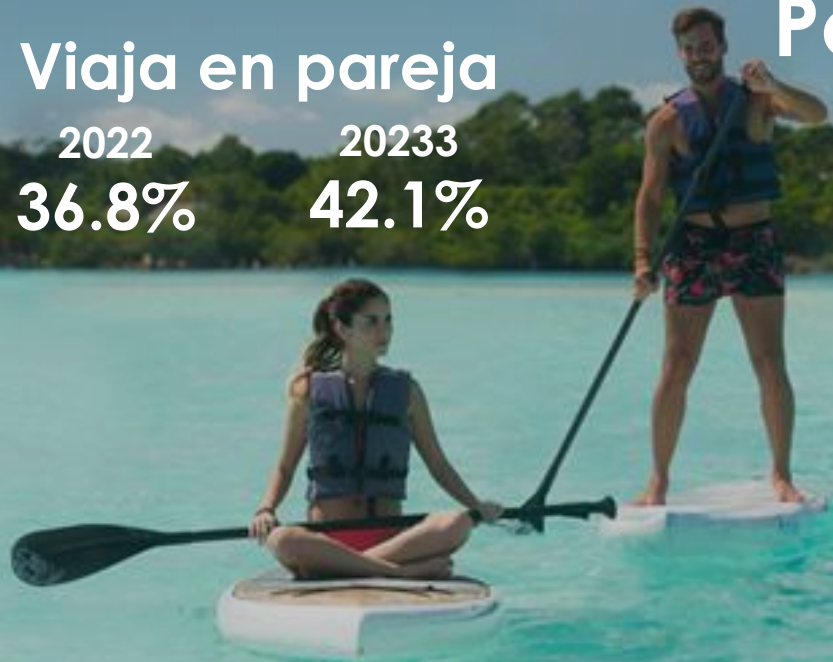
Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 3.1 personas

Porcentaje de respuesta: 86.5% del total de turistas

Viaja en pareja

2022	20233
36.8%	42.1%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2022	2023
52.9%	42.7%



2023

Porcentaje de respuesta: 99.4
5% del total de turistas

Viaja solo

2022	2023
5.0%	6.7%



Viaja con amigos

2022	2023
5.3%	8.6%



Visita y tasa de retorno



2021

Tasa de retorno al destino: **43.9%**

2022

Tasa de retorno al destino: **42.6%**

2023

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

Porcentaje de respuesta: **80.6%** del total de turistas



Motivo de viaje



Motivos	2020	2021	2022	2023
Sol y playa	71.7	85.2	84.9	66.2
Actividades de aventura (Snorkel, Buceo, Etc)	6.5	1.5	2.7	12.4
Conectar con mis seres queridos				7.0
Visita Amigos/Familia	3.9	3.9	2.7	3.8
Luna de miel	5.7	3.4	2.9	2.4
Asistir a Boda	3.5	1.9	2.9	1.9
Negocios	2.0	1.3	0.3	1.4
Lista de deseos				1.3
Presenciar un evento cultural deportivo, social	0.6	0.9	1.6	0.9
Congreso	0.4	0.4	0.8	0.9
Salud y Bienestar	1.8	0.9	0.8	0.8
Viaje de Incentivos	0.7	0.2		0.3
Convención	0.4			0.3
Motivos culturales	1.4	0.2	0.5	0.2
Vida nocturna	0.6	0.2		
Contraer matrimonio	0.5			
Gastronomía	0.2			



Canal de compra



Agencia de viajes online

2023: 33.8%
2022: 24.9%
2021: 28.0%
2020: 29.4%



Agencia de viajes tradicional

2023: 16.4%
2022: 21.9%
2021: 14.3%
2020: 20.6%



Web compañía aérea

2023: 19.1%
2022: 25.2%
2021: 23.5%
2020: 21.6%



Buscador de viajes

2023: 5.6%
2022: 10.0%
2021: 12.0%
2020: 7.6%



Sitio de renta vacacional

2023: 3.6%
2022: 3.9%
2021: 4.1%
2020: 3.2%



Sitio web del hotel

2023: 11.6%
2022: 6.6%
2021: 10.9%
2020: 8.9%



Tiempo compartido

2023: 7.2%
2022: 3.9%
2021: 3.9%
2020: 6.0%



Oficina – teléfono compañía aérea

2023: 1.6%
2022: 2.8%
2021: 2.0%
2020: 1.8%



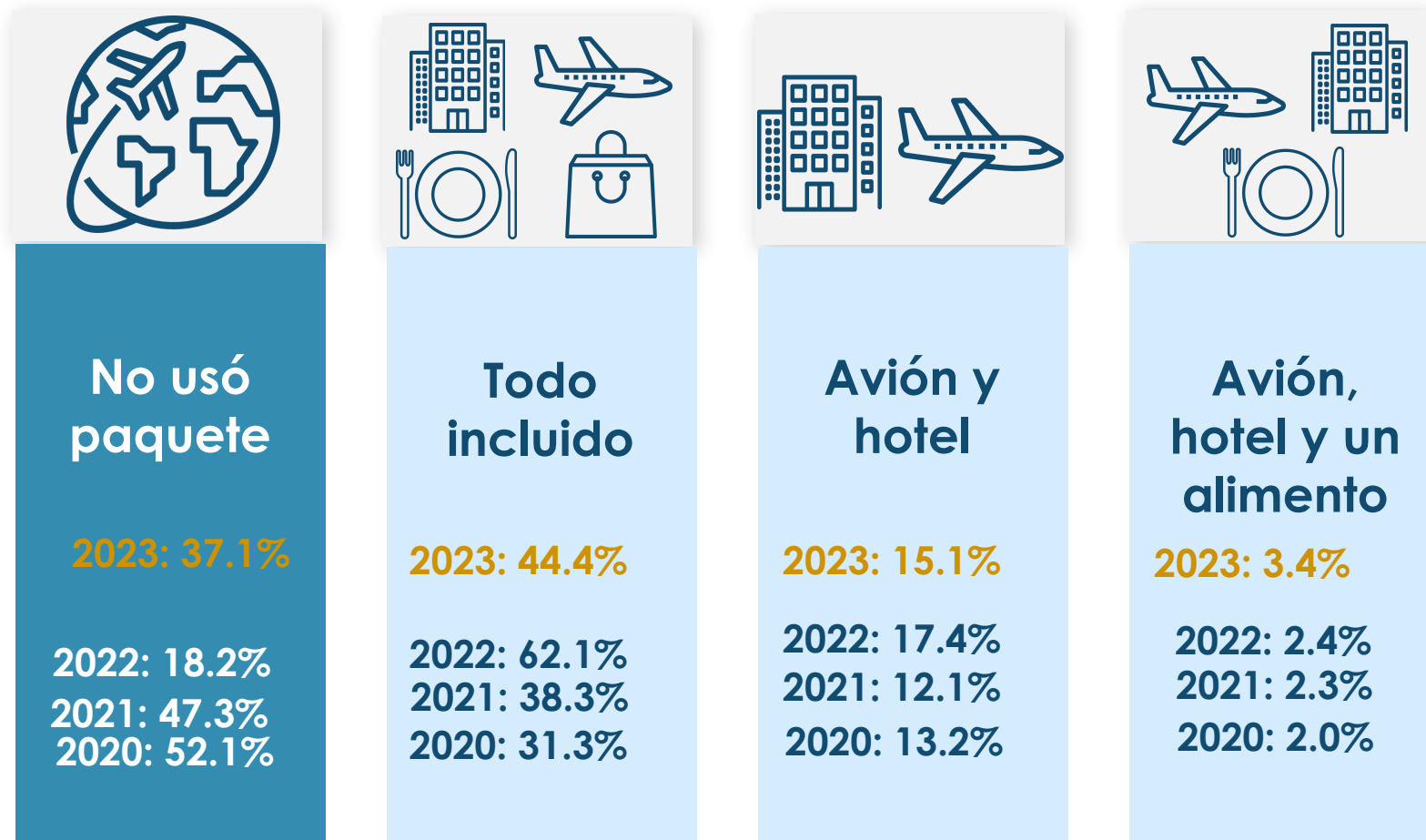
Teléfono del hotel

2023: 1.1%
2022: 0.8%
2021: 1.3%
2020: 0.9%

Porcentaje de respuesta: 92.0% del total de turistas



Uso y tipo de paquete



Porcentaje de respuesta: 92.1% del total de turistas



Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2020	2021	2022	2023
Tamaño de grupo	3.4 personas	2.8 personas	3.6 personas	3.1 personas
Gasto total	\$784	\$830	\$830	\$930
Tarifa aérea	\$274	\$265	\$332	\$330
Hospedaje	\$352	\$407	\$404	\$473
Gasto en el destino	\$158	\$158	\$94	\$127



Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	2020	2021	2022	2023
Hotel	74.0	76.2	78.3	83.0
Renta vacacional	14.5	11.2	13.1	9.3
Club vacacional	0.9	6.4	4.0	5.2
Casa de familiares o amigos	3.6	3.9	3.3	1.4
Casa o condominio particular	6.0	1.7	0.8	0.9
Hostal	0.9	0.6	0.5	0.2

Porcentaje de respuesta: 97.3% del total de turistas



Tours realizados

ISLA
Cozumel



Zonas arqueológicas

2023: 4.7%
2022: 6.9%
2021: 3.1%
2020: 0.4%



Cenotes y cavernas

2023: 2.6%
2022: 2.7%
2021: 3.3%
2020: 2.7%



Actividades acuáticas

2023: 32.5%
2022: 26.6%
2021: 39.7%
2020: 47.6%



Parque recreativos

2023: 2.5%
2022: 6.2%
2021: 4.1%
2020: 6.6%



Ciudades cercanas

2023: 10.6%
2022: 16.0%
2021: 16.0%
2020: 17.6%



Naturaleza

2023: 1.7%
2022: 3.2%
2021: 4.1%
2020: 20.2%



Entretenimiento

2023: 0.2%
2022: 2.7%
2021: 1.6%
2020: 0.8%



Deportes

2023: 0.0%
2022: 0.2%
2021: 0.0%
2020: 0.0%

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





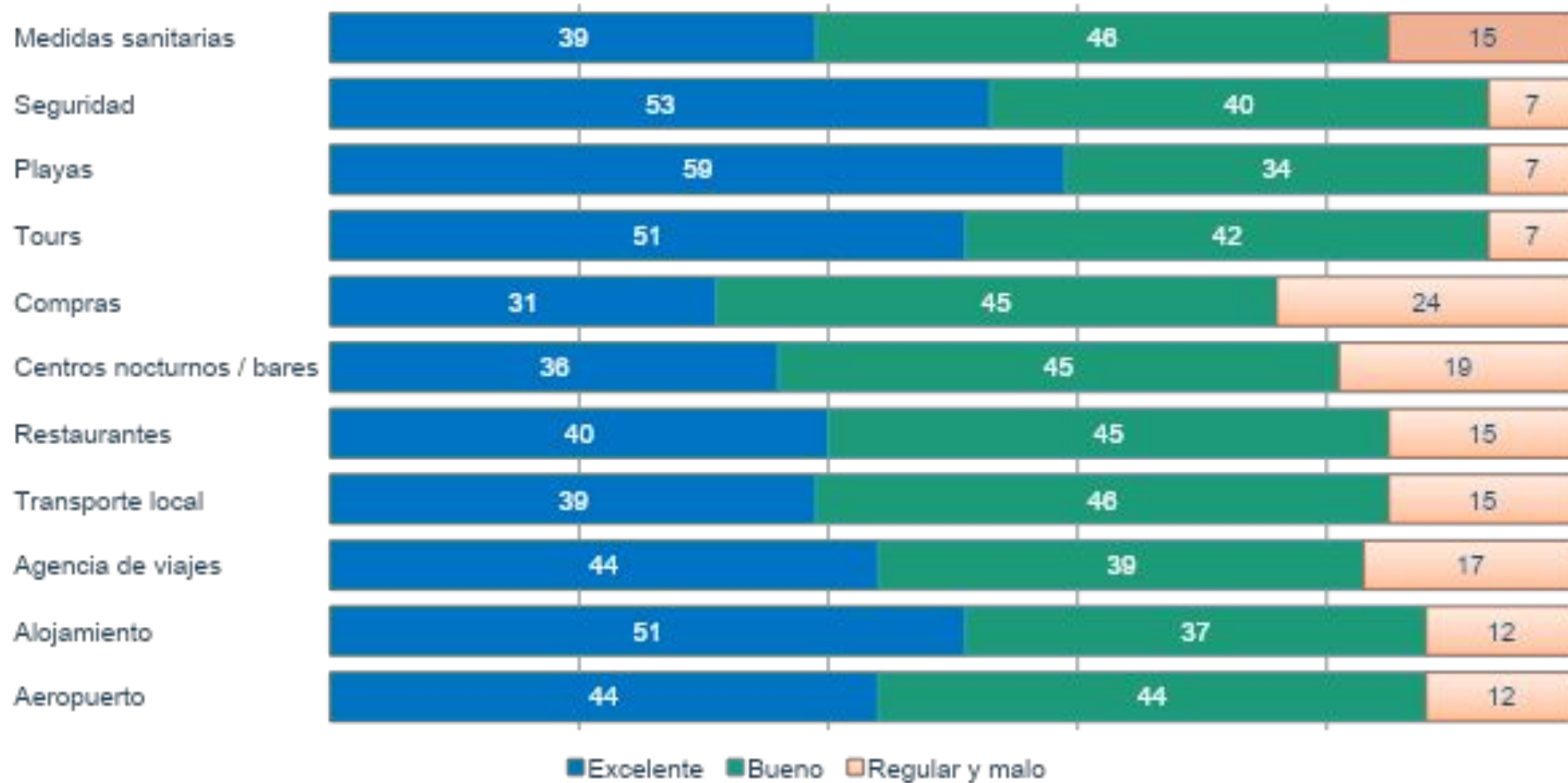
Otros destinos considerados antes de este viaje

Destinos	2020	2021	2022	2023
Los Cabos	11.1	8.5	16.4	10.5
Cancún	22.8	17	24.1	7.4
Puerto Vallarta	6.1	6.4	5.2	5.1
Huatulco	2.8	1.7	4.3	4.5
Jamaica	6.7	5.1	4.3	4.0
Belice			6.0	3.7
Tulum		6.8	5.2	3.7
Bahamas				3.7
Costa Rica				3.7
Holbox	2.2	3.0	7.8	3.4
Playa del Carmen				3.4
Republica Dominicana				3.1
Oaxaca				3.1

Base; 352 respuestas



Satisfacción con diferentes aspectos turísticos del destino



■ Excelente ■ Bueno ■ Regular y malo

Porcentaje de respuesta: 95.7%



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA