

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.

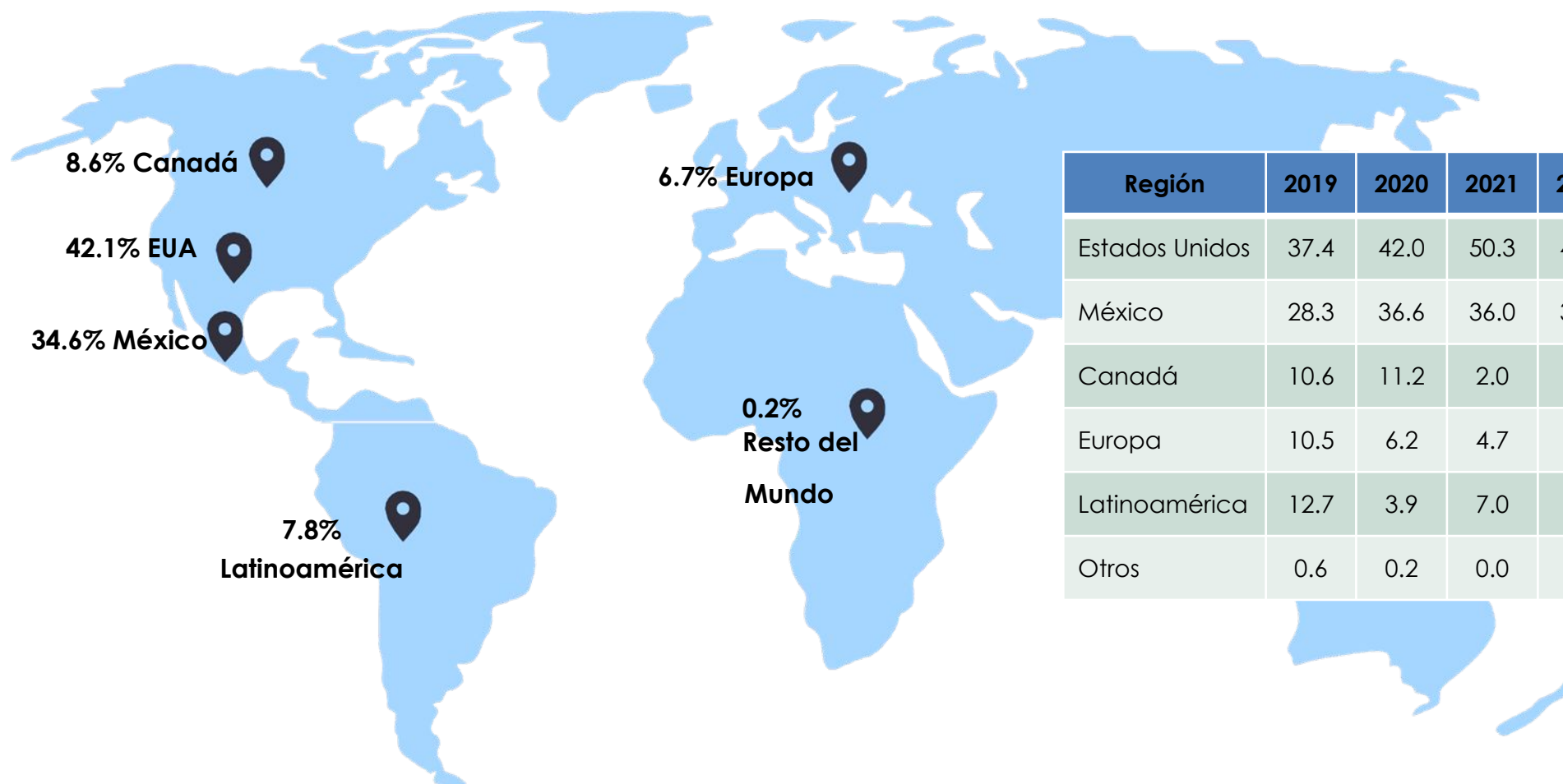
Los levantamientos asociados a **Cancún, Riviera Maya, Puerto Morelos, Costa Mujeres y Tulum** se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio.

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 Playa del Carmen fue elaborado con 8,451 encuestas obtenidas de turistas que se hospedaron en este destino.

Procedencia



Región	2019	2020	2021	2022
Estados Unidos	37.4	42.0	50.3	49.5
México	28.3	36.6	36.0	31.2
Canadá	10.6	11.2	2.0	7.1
Europa	10.5	6.2	4.7	4.7
Latinoamérica	12.7	3.9	7.0	7.5
Otros	0.6	0.2	0.0	0.0

Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas



Procedencia

México 34.6%

EUA 42.1%

Latinoamérica 7.8%

Top

Estados de México

Estados de EUA

Países Latinoamérica

1	Ciudad de México	20.0
2	Nuevo León	18.9
3	Chihuahua	8.8
4	Estado de México	8.2
5	Jalisco	7.9
6	Querétaro	4.5
7	Puebla	3.5
8	Coahuila	3.4
9	Baja California	2.7
10	Guanajuato	2.6

Texas	11.6
Florida	10.3
California	8.2
Illinois	8.1
New York	7.1
Pennsylvania	4.2
Massachusetts	3.8
Minnesota	3.8
Colorado	3.6
Ohio	3.1

Colombia	21.0
Chile	20.4
Argentina	15.9
Puerto Rico	8.0
Perú	7.9
Costa Rica	7.4
Panamá	3.4
Brasil	3.2
Guatemala	3.1
El Salvador	2.0

Porcentaje de respuesta: 99.1% del total de turistas

Edad del turista



Baby Boomers (60 años y más)

10.6% de los turistas



Generación X (40 a 59 años)

36.7% de los turistas
-De 40 a 49 años 20.7%
-De 50 a 59 años 16.0%



Millennials (20 a 39 años)

36.9% de los turistas
-De 20 a 29 años 16.4%
-De 30 a 39 años 20.5%



Generación Z (0 a 19 años)

15.8% de los turistas
-Hasta los 12 años 9.6%
-De 13 a 19 años 6.2%

Base: 24,708 respuestas



Ingresos anuales en dólares

	2020	2021	2022	202312.5
Más de \$150,000	17.7	17.4	19.0	19.5
De \$100,000 a \$150,000	14.3	14.6	15.6	15.0
De \$75,000 a \$99,999	12.1	11.3	12.3	12.1
De \$50,000 a \$74,999	13.2	12.9	12.9	12.5
De \$35,000 a \$49,999	10.8	9.2	8.4	9.2
De \$25,000 a \$34,999	6.9	7.8	7.8	8.3
De \$15,000 a \$24,999	11.3	13.7	12.5	11.5
Menos de \$15,000	13.6	12.9	11.6	11.9



Porcentaje de respuesta: 56.1% del total de turistas



Estancia y tamaño de grupo



2021

Estancia media: 7.0 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas

2022

Estancia media: 6.8 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas

Porcentaje de respuesta: 95.1% del total de turistas

2023

Estancia media: 6.9 días

Tamaño de grupo: 3.2 personas



Viaja en pareja

2022	2023
48.8%	47.9%



Personas con quien viaja

Viaja en familia

2022	2023
39.2%	40.7%



2023

Porcentaje de respuesta: 99.8% del total de turistas

Viaja solo

2022	2023
3.5%	4.6%

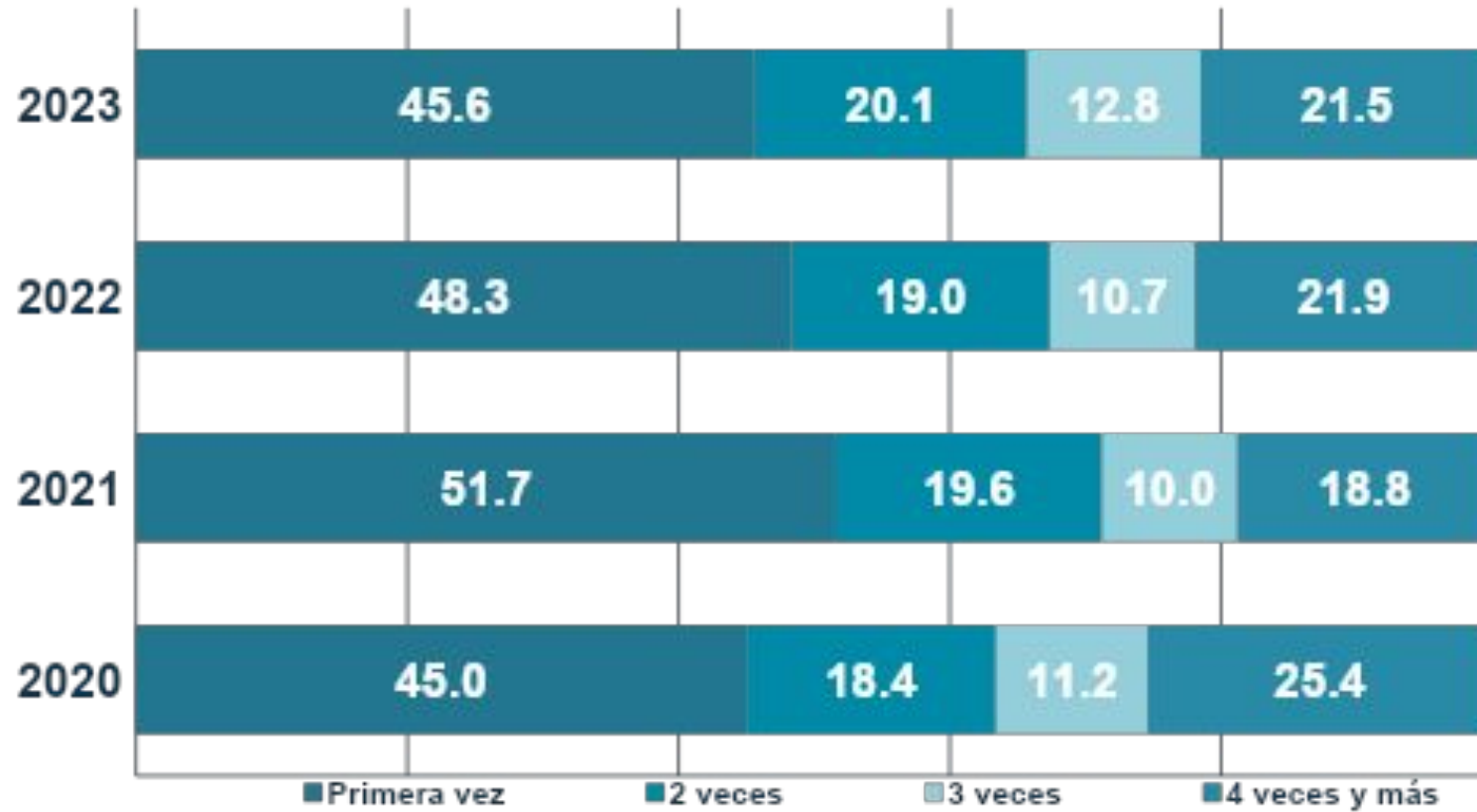


Viaja con amigos

2022	2023
8.6%	6.9%



Visita y tasa de retorno



2021

Tasa de retorno al destino: **48.3%**

2022

Tasa de retorno al destino: **51.7%**

2023

Tasa de retorno al destino: **54.4%**

Motivo de viaje

Motivo	2020	2021	2022	2023
Descansar	71.7	76.8	79.8	74.7
Contactar con mis seres queridos				4.0
Luna de miel	6.7	6.9	4.9	3.8
Actividades de aventura (Snorkel, Buceo, Etc)	6.4	6.6	5.2	3.7
Asistir a Boda	4.5	3.6	4.6	3.7
Visita Amigos/Familia	3	2.1	1.2	3.0
Lista de deseos				3.0
Congreso	0.5	0.3	0.6	1.1
Salud y Bienestar	1.5	0.8	0.5	0.9
Motivos culturales	1.2	0.5	0.6	0.7
Negocios	1.5	0.6	0.5	0.7
Presenciar un evento cultural deportivo, social	0.7	0.3	0.3	0.6
Convención	0.5	0.1	0.5	0.3
Vida Nocturna	0.4	0.4	0.3	0.2
Contraer matrimonio	0.4	0.5	0.2	0.1
Viaje de Incentivos	0.7	0.4	0.6	



Canal de compra



Agencia de viajes online

2023: 23.9%
2022: 27.2%
2021: 26.3%
2020: 27.2%



Agencia de viajes tradicional

2023: 29.2%
2022: 28.8%
2021: 27.3%
2020: 27.0%



Web compañía aérea

2023: 17.3%
2022: 17.4%
2021: 17.7%
2020: 17.4%



Buscador de viajes

2023: 6.0%
2022: 5.9%
2021: 7.6%
2020: 8.1%



Sitio de renta vacacional

2023: 3.2%
2022: 2.6%
2021: 3.3%
2020: 4.1%



Sitio web del hotel

2023: 7.5%
2022: 8.0%
2021: 9.9%
2020: 8.0%



Tiempo compartido

2023: 9.6%
2022: 7.7%
2021: 5.3%
2020: 0.0%



Oficina – teléfono compañía aérea

2023: 2.3%
2022: 1.2%
2021: 1.6%
2020: 2.1%



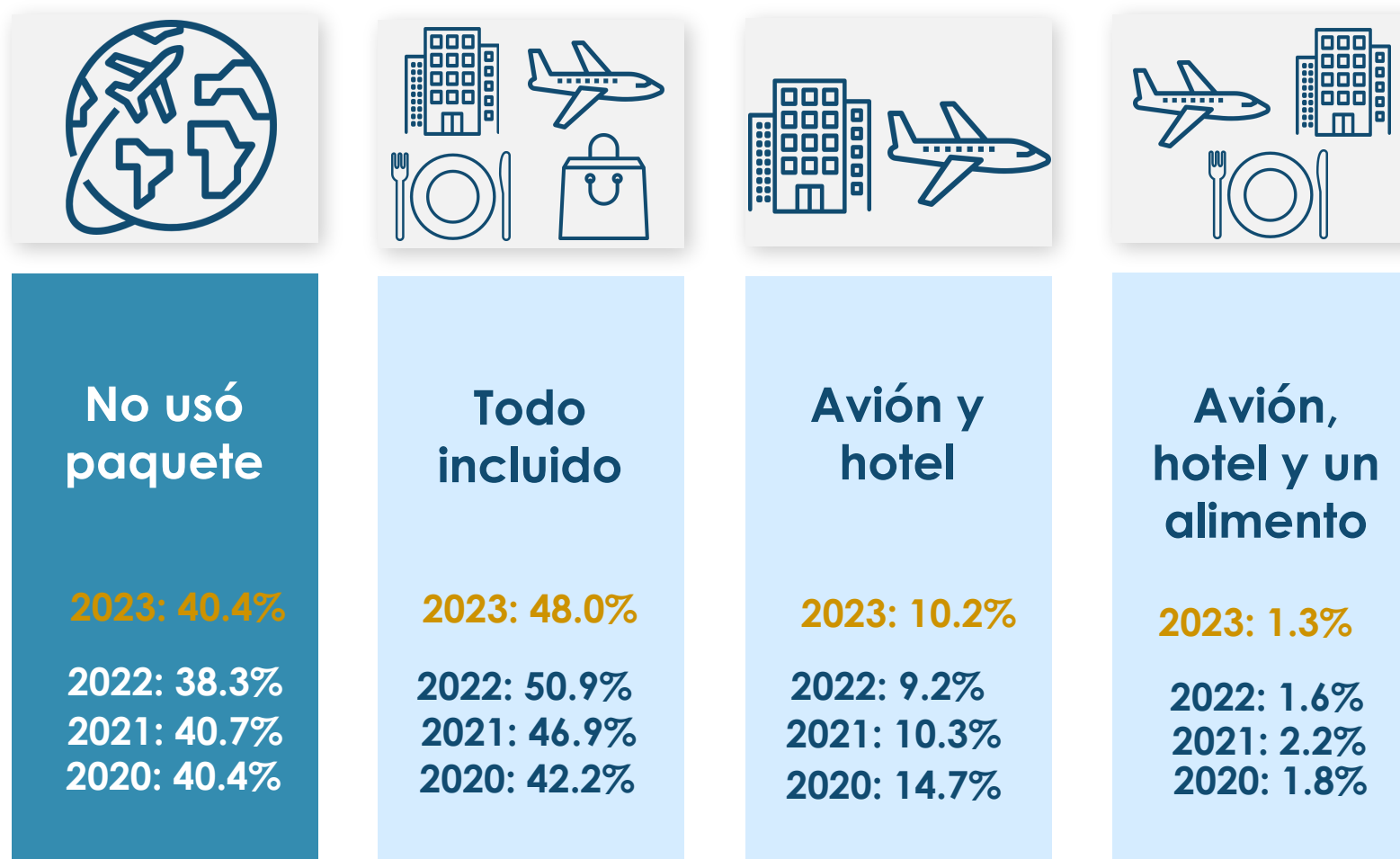
Teléfono del hotel

2023: %
2022: 1.0%
2021: 1.2%
2020: 1.3%

Porcentaje de respuesta: 86.5% del total de turistas



Uso y tipo de paquete



Porcentaje de respuesta: 98.3% del total de turistas





Distribución de la derrama (dólares por persona)



Concepto	2020	2021	2022	2023
Tamaño de grupo	2.9 personas	3.2 personas	3.2 personas	3.2 personas
Gasto total	\$965	\$960	\$1,064	\$1,140
Tarifa aérea	\$242	\$244	\$297	\$323
Hospedaje	\$457	\$464	\$535	\$587
Gasto en el destino	\$266	\$252	\$232	\$230



Tipo de hospedaje utilizado

Hospedaje	2020	2021	2022	2023
Hotel	79.0	79.4	85.0	83.4
Club vacacional	6.1	7.6	6.9	8.2
Renta Vacacional	7.8	9.1	6.2	6.1
Casa de Familiares o Amigos	3.2	1.9	0.9	1.4
Casa o Condominio Particular	2.9	1.6	0.8	0.8
Hostal	1.0	0.4	0.2	0.2

Porcentaje de respuesta: 99.7% del total de turistas



Tours realizados



Zonas arqueológicas

2023: 19.2%
2022: 21.5%
2021: 25.1%
2020: 11.6%



Cenotes y cavernas

2023: 14.9%
2022: 15.9%
2021: 20.2%
2020: 13.2%



Actividades acuáticas

2023: 13.3%
2022: 13.6%
2021: 15.6%
2020: 11.2%



Parque recreativos

2023: 36.8%
2022: 38.3%
2021: 45.0%
2020: 26.8%



Ciudades cercanas

2023: 22.1%
2022: 26.2%
2021: 27.6%
2020: 28.0%



Naturaleza

2023: 4.2%
2022: 7.9%
2021: 7.6%
2020: 4.9%



Entretenimiento

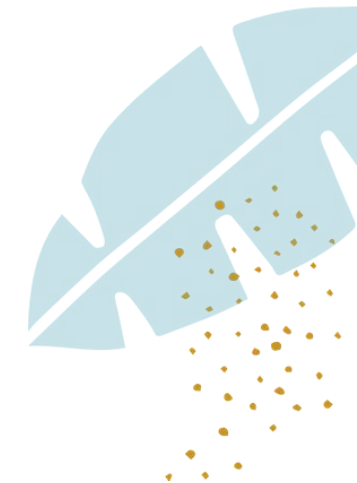
2023: 2.4%
2022: 3.3%
2021: 3.4%
2020: 3.2%



Deportes

2023: 0.7%
2022: 1.0%
2021: 0.8%
2020: 0.8%

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





Otros destinos considerados antes de este viaje

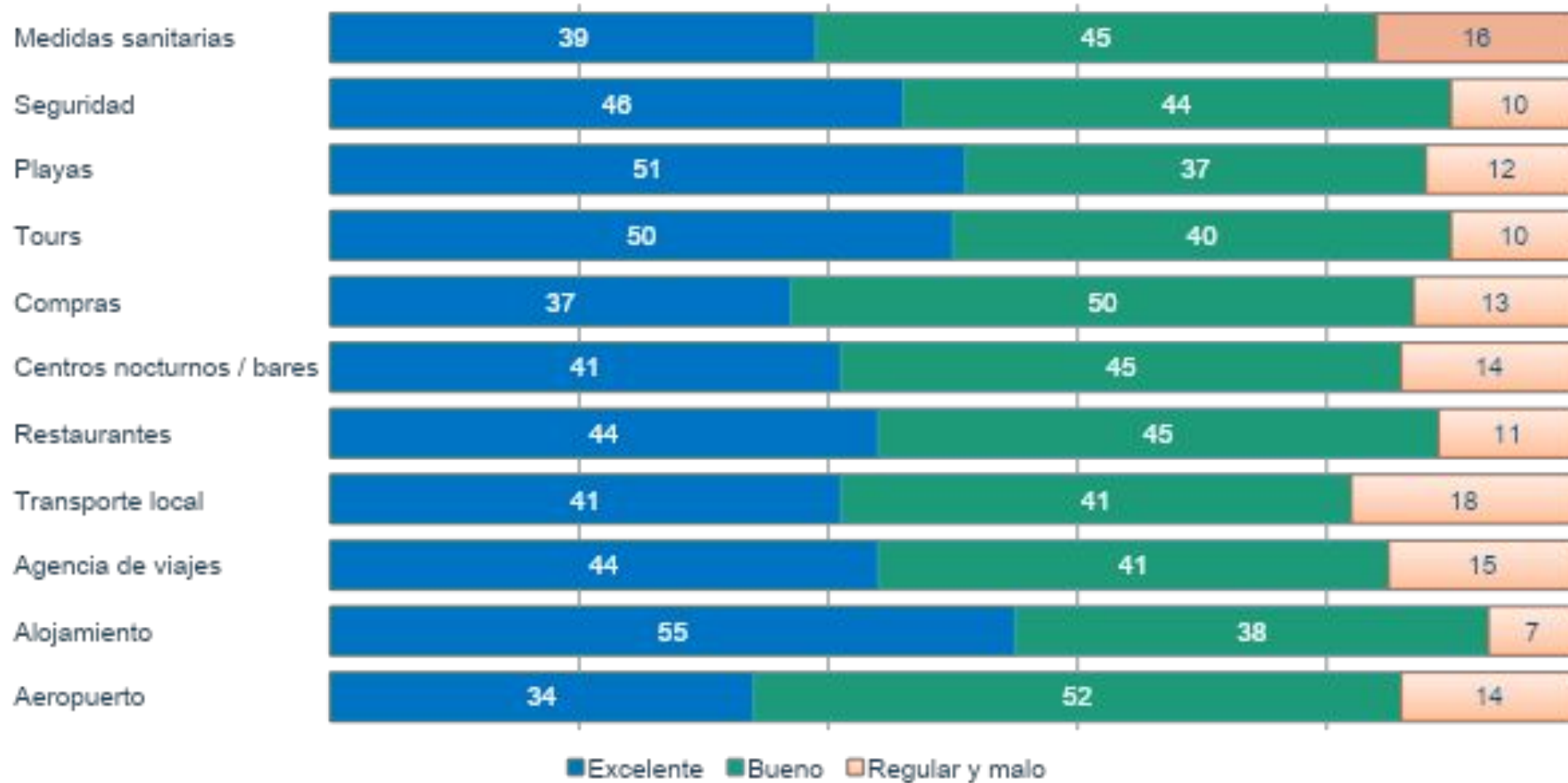


Destinos	2020	2021	2022	2023
Los Cabos	9.7	13.7	21.4	12.2
Puerto Vallarta	9.1	10.1	13	7.6
Jamaica	5.4	2.1	9.3	6.2
Punta Cana	2.9	5.1	7.3	6
Republica Dominicana	5.6	2.6	8.1	5.3
Mazatlán		4.7	4.5	4.2
Cuba	4.1	2.5	6.7	3.4
Cozumel				3.4
Costa Rica				3.2
Oaxaca				2.9

Base; 1,369 respuestas



Satisfacción con diferentes aspectos turísticos del destino



Porcentaje de respuesta: 96.0% del total de turistas



QUINTANA ROO
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA