

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 Tulum fue elaborado con 2,028 encuestas obtenidas de turistas que se hospedaron en este destino**

# Procedencia



Región	2019	2020	2021	2022
Estados Unidos	33.2	10.8	54.1	56.1
México	15.2	25.3	26.6	17.4
Canadá	15.0	10.8	2.7	10.6
Europa	28.8	15.4	10.4	11.2
Latinoamérica	6.0	3.1	6.2	4.4
Otros	1.8	0.3	0.1	0.1

Porcentaje de respuesta: 98.7% del total de turistas



# Procedencia



**México 20.8%**

**EUA 41.0%**

**Europa 17.6%**

## Top

## Estados de México

## Estados de EUA

## Países de Europa

1	Ciudad de México	24.2
2	Nuevo León	12.5
3	Estado de México	11.7
4	Jalisco	7.6
5	Chihuahua	7.6
6	Querétaro	5.1
7	Puebla	3.9
8	Aguascalientes	3.7
9	Baja California	2.7
10	Guanajuato	2.4

Texas	14.1
Florida	13.0
California	10.7
New York	9.3
Illinois	7.4
Colorado	4.3
Massachusetts	3.3
Pennsylvania	2.8
Georgia	2.5
New Jersey	2.4

Inglaterra	24.9
Francia	16.6
Alemania	12.9
España	10.6
Portugal	7.4
Holanda	5.7
Italia	3.4
Dinamarca	2.6
Polonia	2.6
Escocia	2.6

Porcentaje de respuesta: **98.7%** del total de turistas



# Edad del turista



## Baby Boomers (60 años y más)

7.7% de los turistas



## Generación X (40 a 59 años)

36.4% de los turistas

-De 40 a 49 años 21.5%

-De 50 a 59 años 14.9%



## Millennials (20 a 39 años)

42.6% de los turistas

-De 20 a 29 años 19.0%

-De 30 a 39 años 23.6%



## Generación Z (0 a 19 años)

13.2% de los turistas

-Hasta los 12 años 8.2%

-De 13 a 19 años 5.0%

Base: 5,360 respuestas

# Ingresos anuales en dólares

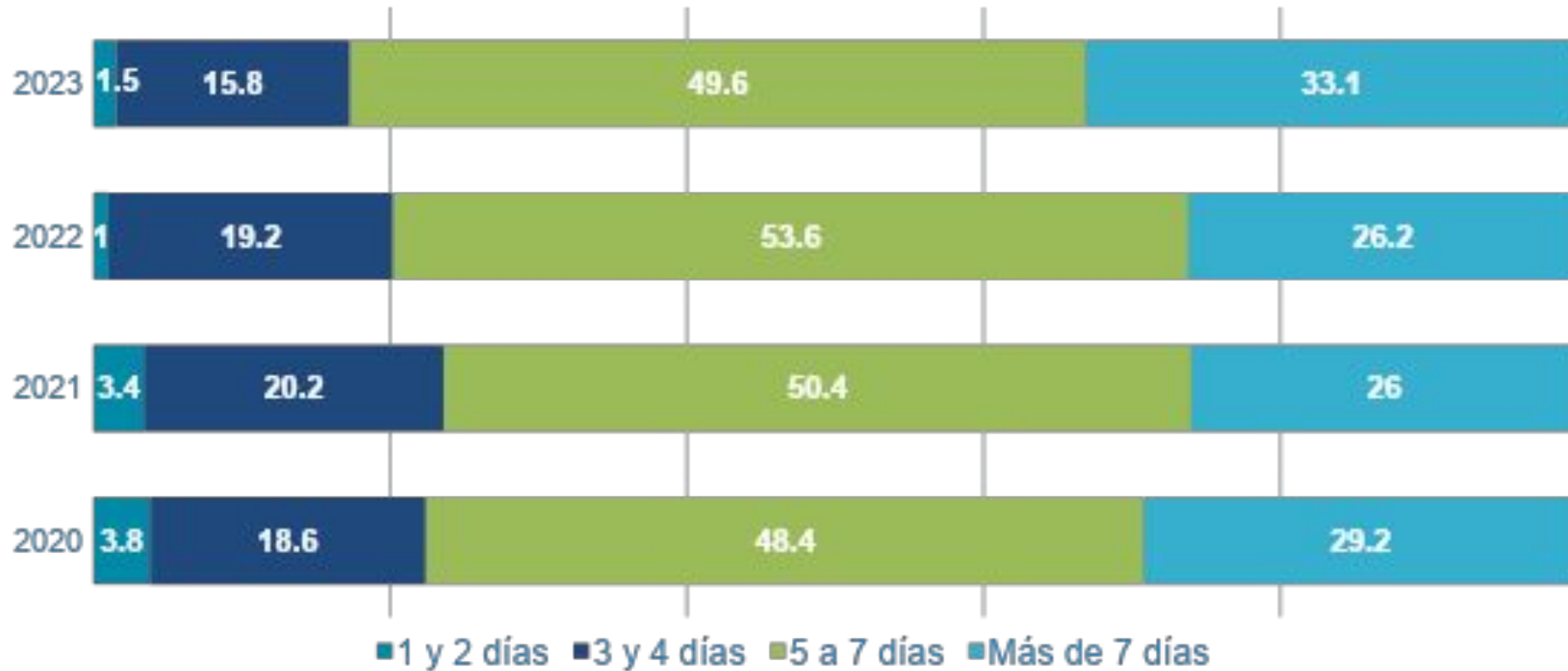


	2020	2021	2022	2023
Más de \$150,000	12.3	16.4	21.9	18.9
De \$100,000 a \$150,000	15.6	11.1	15.5	16.5
De \$75,000 a \$99,999	14.9	13.8	13.1	14.4
De \$50,000 a \$74,999	16.2	16.3	17.3	14.6
De \$35,000 a \$49,999	10.8	8.8	8.5	8.3
De \$25,000 a \$34,999	7.6	8.5	6.1	7.3
De \$15,000 a \$24,999	7.6	12.1	7.2	12.0
Menos de \$15,000	14.9	13.0	10.4	8.0

Porcentaje de respuesta: 57.0% del total de turistas



# Estancia y tamaño de grupo



## 2021

Estancia media: 7.4 días

Tamaño de grupo: 2.9 personas

## 2022

Estancia media: 7.2 días

Tamaño de grupo: 3.0 personas

## 2023

Estancia media: 8.0 días

Tamaño de grupo: 2.8 personas

Porcentaje de respuesta: 94.1% del total de turistas





## Viaja en pareja

2022	2023
49.1%	52.2%



# Personas con quien viaja

## Viaja en familia

2022	2023
30.4%	30.9%



2023

## Viaja solo

2022	2023
7.1%	7.0%



## Viaja con amigos

2022	2023
13.5%	9.9%



Porcentaje de respuesta: 99.9% del total de turistas

# Visita y tasa de retorno



**2021**

Tasa de retorno al destino: **39.4%**

**2022**

Tasa de retorno al destino: **40.5%**

Porcentaje de respuesta: **94.1%** del total de turistas



**2023**

Tasa de retorno al destino: **44.7%**

# Motivo de viaje



Motivo	2020	2021	2022	2023
Descansar	70.6	72.3	76.1	71.1
Actividades de aventura (Snorkel, Buceo, Etc)	7.3	8.2	7.2	5.9
Visita Amigos/Familia	3.3	2.7	1.4	4.1
Luna de miel	5.0	5.1	4.4	3.0
Asistir a Boda	4.0	4.4	5.9	2.9
Motivos culturales	2.5	2.0	0.8	1.9
Salud y Bienestar	1.9	1.0	0.6	1.1
Congreso		0.2	0.3	1.0
Presenciar un evento cultural deportivo, social	0.3	0.5		1.0
Viaje de Incentivos	0.5	0.4	0.6	0.7
Negocios	1.2	1.0	0.6	0.5
Vida nocturna	2.1	1.0	1.3	0.2
Convención	0.1	0.1	0.5	0.2
Contraer matrimonio	0.3	0.5	0.3	0.2
Gastronomía	0.6	0.5		0.2



# Canal de compra



## Agencia de viajes online

2023: 23.0%  
2022: 29.1%  
2021: 27.8%  
2020: 28.5%



## Agencia de viajes tradicional

2023: 20.5%  
2022: 21.6%  
2021: 18.2%  
2020: 15.3%



## Web compañía aérea

2023: 23.1%  
2022: 20.2%  
2021: 22.7%  
2020: 26.0%



## Buscador de viajes

2023: 9.9%  
2022: 9.7%  
2021: 10.5%  
2020: 14.1%



## Sitio de renta vacacional

2023: 8.7%  
2022: 6.8%  
2021: 8.4%  
2020: 6.1%



## Sitio web del hotel

2023: 6.7%  
2022: 6.9%  
2021: 8.5%  
2020: 6.1%



## Tiempo compartido

2023: 5.1%  
2022: 3.7%  
2021: 1.4%  
2020: 1.8%



## Oficina – teléfono compañía aérea

2023: 2.5%  
2022: 1.0%  
2021: 2.1%  
2020: 1.4%



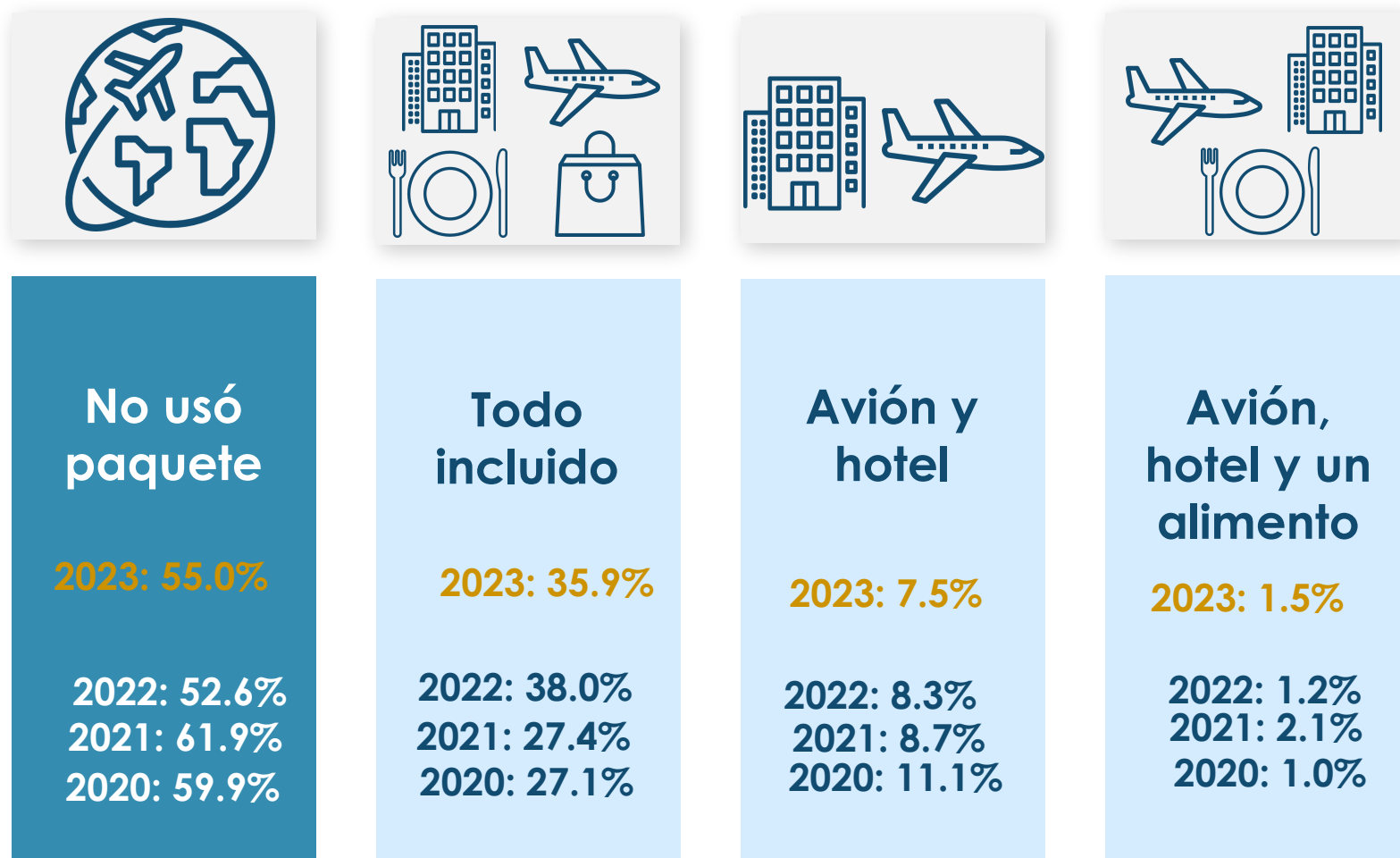
## Teléfono del hotel

2023: 0.6%  
2022: 1.1%  
2021: 0.5%  
2020: 0.8%

Porcentaje de respuesta: 86.5% del total de turistas



# Uso y tipo de paquete



Porcentaje de respuesta: 98.1% del total de turistas





# Distribución de la derrama (dólares por persona)

Concepto	2020	2021	2022	2023
Tamaño de grupo	2.8 personas	2.9 personas	3.0 personas	2.8 personas
<b>Gasto total</b>	<b>\$967</b>	<b>\$1,018</b>	<b>\$1,180</b>	<b>\$1,277</b>
Tarifa aérea	\$236	\$254	\$297	\$366
Hospedaje	\$340	\$401	\$531	\$530
Gasto en el destino	\$391	\$363	\$352	\$381

Porcentaje de respuesta: 68.2% del total de turistas



# Tipo de hospedaje utilizado



Hospedaje	2020	2021	2022	2023
Hotel	62.4	65.3	77.6	76.2
Renta vacacional	21.4	24.6	16.2	16.0
Club vacacional	2.4	3.1	3.1	4.3
Casa de familiares o amigos	6.1	2.9	1.2	1.9
Casa o condominio particular	3.5	2.1	1.2	1.0
Hostal	4.2	2.1	0.7	0.5

Porcentaje de respuesta: 99.5% del total de turistas



# Tours realizados



## Zonas arqueológicas

2023: 35.7%  
2022: 32.0%  
2021: 39.0%  
2020: 14.7%



## Cenotes y cavernas

2023: 26.8%  
2022: 25.7%  
2021: 34.5%  
2020: 20.1%



## Actividades acuáticas

2023: 13.1%  
2022: 14.9%  
2021: 19.5%  
2020: 10.3%



## Parque recreativos

2023: 17.3%  
2022: 16.6%  
2021: 22.2%  
2020: 11.0%



## Ciudades cercanas

2023: 21.6%  
2022: 20.1%  
2021: 25.1%  
2020: 34.0%



## Naturaleza

2023: 6.6%  
2022: 11.7%  
2021: 8.6%  
2020: 7.2%



## Entretenimiento

2023: 1.6%  
2022: 3.1%  
2021: 3.7%  
2020: 2.5%



## Deportes

2023: 1.2%  
2022: 0.7%  
2021: 0.9%  
2020: 0.4%

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





## Otros destinos considerados antes de este viaje

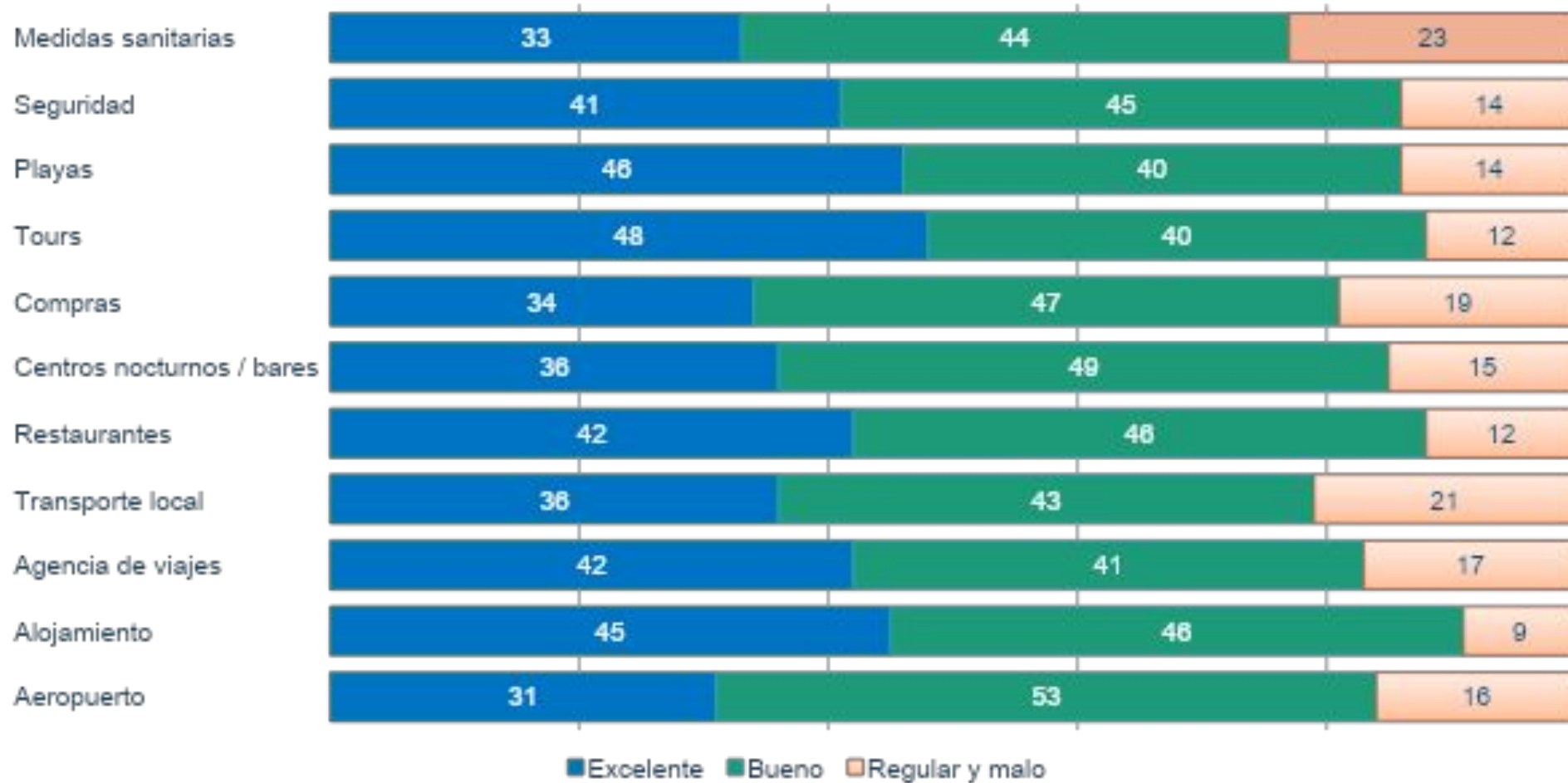
Destinos	2020	2021	2022	2023
Jamaica	4.9	3.2	11.9	8.3
República Dominicana	4.2	3.2	7.5	6.8
Los Cabos	8.7	11.2	10.0	5.6
Costa Rica	4.9	4.0	5.0	5.3
Puerto Vallarta	5.2	8.0	7.5	5.0
Punta Cana			5.6	4.1
Cuba				3.2
Colombia				2.9
Bacalar				2.9
Oaxaca	3.1	3.2	5.6	2.9
Huatulco				2.9



Base; 339 respuestas



# Satisfacción con diferentes aspectos turísticos del destino



Porcentaje de respuesta: 95.3% del total de turistas



QUINTANA ROO  
CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA