

# ESTUDIOS DE MERCADOS TURÍSTICOS EMISORES

85%

56%

69%



## 3.

MÉXICO 2024

Estructura del Sector Turístico



### TABLA DE CONTENIDO

Datos clave

---

Sector de la producción

---

Sector de la distribución

---

Comercialización online

---

Asociacionismo en el sector

---

### DATOS CLAVE

Para México, y en conjunto con la industria automotriz y las remesas de los mexicanos residentes en el exterior, el sector turístico es uno de los principales motores del país. En materia de empleo se estima que, al cierre de 2023, 4.8 millones de personas estarían ocupadas en el sector turístico (4.3% más que en 2019); el volumen de trabajadores asegurados en el IMSS fue de 2.3 millones a enero de 2024 (4.1% más que en el mismo mes de 2023).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 51% de las personas ocupadas en empresas turísticas del sector privado en México son mujeres. Esta cifra se refiere a la población ocupada total, que por definición incluye tanto al empleo formal e informal. Ello implica que, de inicio, existe un volumen similar de hombres y mujeres trabajando en la industria.

#### 4

En cuanto a los grupos socioeconómicos en México (fuente: Asociación Mexicana de agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión -AMAI-), se distribuyen de la siguiente manera:

A/B: Clase rica. (6.8%)

Más de la mitad ha viajado en avión los últimos 6 meses y normalmente visitan lugares de lujo, de los cuales al menos uno al año es un destino internacional y varios destinos en el interior del país.

C+: Clase media-alta. (10,8%)

Vacacionan generalmente en el país y a lo más una vez al año viajan al extranjero.

C: Clase media. (14%)

Viajan dentro del país 1 vez al año.

C-: Clase media emergente. (15,4%)

Realizan 1 excursión al año a su lugar de origen o al de sus familiares.

D+: Clase media-baja. (15,2%)

D: Clase baja. (27,8%)

E: Pobreza extrema. (10%)

México recibió 42.2 millones de llegadas de turistas internacionales en 2023, un 10% más que en 2022, pero 6.2% menos que en 2019. La sexta potencia mundial, según ONU Turismo. En conjunto, los visitantes internacionales gastaron 30.800 millones de dólares. En España acogimos a 85 millones de turistas y recibimos unos ingresos algo superiores a los cien mil millones de euros (108.662 millones de euros).

Estados Unidos fue el principal mercado emisor de turistas para México y proporcionó un poco más del 65.0% por ciento del total de las llegadas por vía aérea. Al cierre del año este mercado tuvo un aumento de 3.9%. Del otro lado se destaca la significativa contracción en los viajes de Colombia con una caída de 17.2% y de Brasil que con la modificación en el esquema de visado desapareció del top ten de mercados emisores.

5

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la economía de México creció el año pasado un 3,2%. El peso mexicano se ha apreciado significativamente frente al euro, lo que favorece la compra de viajes en Europa. El peso mexicano tocó hace unos meses el nivel más alto desde el año 2015 en una paridad de 16,43 pesos por dólar. El Fondo Monetario Internacional (FMI) ha elevado un 0.6% su estimación de crecimiento del Producto Interior Bruto (PIB) de México, situando dichas estimaciones en un 2.7% para este año 2024.

En general, la economía mexicana tiene un gran potencial para seguir creciendo y desarrollándose. El sector empresarial es potente, muy dependiente de las exportaciones a Estados Unidos. Los celos actuales hacia China y el denominado "nearshoring" favorecen a México, que puede rentabilizar su posición geográfica cercana al gigante norteamericano y que comparte una frontera terrestre de 3.152 kilómetros.

En 2019 el Gobierno mexicano suprimió el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) a través de una iniciativa en el Parlamento del partido gubernamental MORENA. La Secretaría de Turismo de México (SECTUR) se queda así como el único organismo público encargado de la Administración turística a nivel federal. La promoción en el exterior se hace ahora a través de las embajadas. No obstante, Visit México

(visitmexico.com) con una financiación privada parece asumir un papel importante en la promoción turística de México en el exterior.

México tiene un cambio de gobierno cada sexenio. Andrés Manuel López Obrador, mediante el partido político Morena, ha estado gobernando los últimos seis años y ya no tiene posibilidad de reelección. Resulta también destacable señalar que ha tenido una relación tensa con España durante su mandato pero en la práctica no ha supuesto ningún cambio significativo en las relaciones entre ambos países.

El 2 de junio de este año se celebran elecciones presidenciales, legislativas y locales en México. Con diferencia, la elección presidencial es la más importante. Su partido, Morena, presenta como candidata a la antigua Jefa de Gobierno de la Ciudad de México, Claudia Sheinbaum. Muy cercana al presidente actual, es la gran favorita ya que las encuestas le ofrecen una distancia de más de 20 puntos en apoyo popular sobre la candidata de la oposición (PAN, PRD y PRI), Xóchitl Gálvez. En todo caso, está asegurado que por primera vez una mujer llegue a la presidencia de México. Frente a lo que es habitual, no se percibe una ralentización de las ventas de vacaciones debido a las elecciones del 2 de junio. El peso se mantiene fuerte.

6

## SECTOR DE LA PRODUCCIÓN

Los principales mayoristas de México son los siguientes:

**Euromundo:** Operadora mayorista líder en viajes a Europa (especialmente a España) y Medio Oriente. También cuenta con viajes a Sudamérica, Canadá y Estados Unidos y es de propiedad española. Lleva 30 años operando en el sector.

**Mega Travel:** Es una empresa con muy rápido crecimiento y con Euromundo, son las dos más importantes en su programación a España. Actualmente cubre en sus productos más de 60 países. Compite en precio con paquetes muy ajustados. Es el primer mayorista que ha puesto en el mercado un charter a Europa, Bulgaria.

**PE-TRA Operadora Mayorista:** En la actualidad es el grupo operador de viajes hispanomexicano más importante de América Latina. Este posicionamiento en el mercado le ha permitido ofrecer a los clientes mexicanos una gran gama de productos hacia Europa, Medio Oriente, África y el Lejano Oriente, así como a Centro y Sudamérica,

Canadá, México y Estados Unidos. Dispone de una oficina de receptivo en Madrid. Vende mucho circuito por Europa en autocar, iniciando en Madrid y entrando en Francia por San Sebastián y Barcelona. Comienza a operar con Valencia

**Punta del Este Operadora:** Es de propiedad uruguaya con más de 11 años de experiencia en el sector. Maneja viajes desde México a todo Latinoamérica y Europa. Además, es líder en los viajes a Sudáfrica.

**Juliá Tours:** Filial de la empresa española. Especializada en excursiones internacionales.

**Viajes El Cortes Inglés:** Es de propiedad española y es la principal oficina que tiene esta agencia fuera de España, desde esta oficina en México se dirige el conjunto de América. Su operación cuenta con más de 90 oficinas en México. Comercializa su producto a través de los grandes almacenes de Liverpool, en los que este año también abrirá 13 oficinas nuevas, con presencia en todo el país. Suma 700 empleados en México.

7

**Operadora Sierra Madre:** Su sede principal está en Monterrey (Nuevo León). Se especializan en la organización de viajes en grupo y paquetes para agencias de viajes en México y en el extranjero.

**Viajes Legrand:** Con sede en Monterrey (Nuevo León) esta agencia lleva muchos años en el mercado vendiendo todo tipo de servicios en Europa. Forma parte de Agencia de Viajes Virtuoso.

**Garin mayorista:** Operadora de Viajes en Guadalajara (Jalisco) que inició sus actividades en enero del 2011, sirviendo a agencias de viajes con amplio conocimiento en el turismo de Europa, Medio Oriente y América del Sur.

**Viajes Panorama:** Viajes Panorama se fundó en el año 1958 y es reconocida por su especialización en atender clientes VIP, por el manejo de Lunas de Miel, Cruceros y Ski. Su sede se encuentra en Guadalajara (Jalisco).

Como tendencia en el sector de la producción puede señalarse la importancia que están adquiriendo los paquetes personalizados, en los que el turista puede ahorrar eligiendo la mejor opción en función de sus necesidades, así como los paquetes en los que el seguro de viaje está incluido.

Entre los consolidadores destacan:

**Consolid México S.A de C.V:** Su objetivo es posicionar los productos y servicios de la región en todo el mundo. Actualmente, cuenta con 15.000 agencias de viajes como clientes abarcando 13 países con aproximadamente 385 oficinas en total. Ha sido vendida recientemente. Judith Guerra es la directora.

## SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN

8

El sector minorista tiene gran importancia a nivel económico dentro del sector turístico mexicano, ya que abarca la mayor parte de las ventas, aproximadamente un 70% del total. En este sentido, previo al cierre del mercado turístico por la crisis sanitaria, el turista mexicano seguía requiriendo los servicios de las agencias de viajes incluso para contratar productos individuales (billetes de avión, hoteles, alquiler de coches, etc).

En México, antes de la pandemia provocada por el Covid-19, existían alrededor de 6.500 agencias de viajes tradicionales, algunas de ellas franquicias o grupos con gran presencia en el país. De ellas, alrededor del 15% (unas 1.000 agencias de viajes) desaparecieron a raíz de la situación sanitaria mundial. Algunas de las más importantes son:

**Viajes Intermex:** Esta agencia de viajes minorista y tiene más de 35 años de experiencia en el segmento medio alto con una fuerte clientela corporativa.

**Viajes Palacio:** Esta agencia de viajes minorista forma parte de Palacio de Hierro y se encuentra en todas las tiendas departamentales de Palacio de Hierro, Casa Palacio y de Boutique Palacio en varios estados de la República mexicana.

**Carlson Wagonlit Travel México:** Especializada únicamente en viajes de negocios.

**BCD Travel S.A de C.V:** Corporación global dedicada principalmente a la administración de viajes de negocios.



**Opesa:** Agencia experta en circuitos en español por Europa, Europa del Este y Escandinavia.

**Operadora Travel shop:** Especializada en viajes a Europa para diferentes sectores. Tiene sede tanto en Ciudad de México como en Guadalajara (Jalisco).

**Mundo Joven:** Nace con la idea de promover el turismo convencional y educativo para los jóvenes. El 85 % de su mercado principal es el internacional.

**Viajes Sevilla Sol:** Agencia de viajes en Guadalajara (Jalisco) especializada en viajes de placer o negocios.

En cuanto a los GDS en México, que permiten conectar a las agencias y a los viajeros con los proveedores del turismo, la posición dominante está ocupada por Sabre, el globalizador a través del cual se realizan el 77% de las compras de las agencias, mientras que los restantes 23 puntos porcentuales están divididos entre Amadeus y Travelport.

9

## PLATAFORMA DE RESERVAS Y CONTRATACIÓN ONLINE

### Penetración de internet

El INEGI en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), publica la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), fuente principal de estadísticas sobre disponibilidad de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los hogares y de su uso, arrojando los siguientes resultados para el 2022, según INEGI 2023:

- En México hay 88.6 millones de usuarios de Internet, que representan el 75.6% de la población. Se observa un crecimiento de 5.0 puntos porcentuales respecto a lo reportado en 2021.
- En 2022, en México había 342 mil personas formadas y trabajando en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

- De los hogares en México, 66.4 % contó con acceso a internet (24.3 millones de hogares).
- Según la ENDUTIH 2021, 75.6 % de la población mexicana de seis años en adelante utilizó internet (88.6 millones de personas).
- Existe una clara brecha regional norte-sur en cuanto al uso de internet. Según el mencionado estudio, las entidades federativas con mayor porcentaje de población usuaria de internet en 2021 fueron: Ciudad de México (88.3%), Baja California (86.8%) y Sonora (85.8%). Los estados que registraron los menores porcentajes fueron: Chiapas (46.1%), Oaxaca (56.9%) y Guerrero (61.4%).
- En 2021 el 93.8% de los usuarios usaron la conexión a internet para comunicarse, el 89.9% para buscar información, el 89.8% para acceder a redes sociales, el 88.5% para entrenamiento y el 78% la usaron para acceder a contenidos audiovisuales.
- La edad promedio de las personas ocupadas en las TIC es de 36 años. De las personas con esta ocupación, 42 % se concentró en el grupo de 30 a 39 años.
- Según datos del INEGI, ante el confinamiento por la pandemia del covid-19, el comercio electrónico y las operaciones de banca en línea en México aumentaron 5.6% y 4.9% respectivamente durante el 2020.

### Comercio electrónico y sector turístico

Entre las fuentes que consultan los mexicanos para seleccionar los destinos que desean visitar hay que destacar la importancia de los portales de internet, con un crecimiento anual del 50% de las búsquedas sobre viajes desde dispositivos móviles. Entre ellas destacan Priceline.com, Expedia, Despegar o Kayak.

La presencia de agencias de viajes online ha desarrollado el canal online, obligando a las agencias tradicionales a añadir servicios en línea como una alternativa para retener y ganar a más clientes. Los billetes de avión, los paquetes vacacionales y los alojamientos son las compras en línea más importantes de los viajeros mexicanos que en sus viajes domésticos prefieren comprar el vuelo más barato y el hotel, mientras que los paquetes vacacionales son principalmente para destinos internacionales o para viajeros que quieren disfrutar de vacaciones con todas las actividades organizadas. Otras ventas como los tours o las entradas a parques de atracciones o el alquiler de coches también están ganando relevancia.

Aunque un número elevado de turistas mexicanos prefiere las agencias de viajes tradicionales, las tasas de crecimiento más rápidas se han dado en las ventas de las agencias de viajes en línea. Estas se apoyan también en algunos puntos de venta físicos confirmando la importancia para el consumidor mexicano de contar con una referencia física de empresa.

### Agencias de viaje online

Previo a la crisis sanitaria, el intermediario más fuerte en este mercado era Best Day Travel México, seguido en importancia por Despegar, Carlson Wagonlit, Price Travel, Expedia y Booking.com. Junto a las citadas empresas, otras compañías habían penetrado en el mercado y ganado cuota, ya que los intermediarios online registraban tasas de crecimiento de dos dígitos. Este es el caso de MexicoDestinos, Al Mundo y Destinia.

Tomando como referencia los ingresos brutos totales obtenidos por los clientes de SiteMinder, Expedia Group y Booking.com son los principales canales de reservas hoteleras. En tercer lugar se sitúan los sitios web de los hoteles. Hotelbeds se ubicó en la cuarta posición como canal de venta de reservas hoteleras, mientras que Despegar.com y BestDay.com, que recientemente llegaron a un acuerdo de fusión, ocuparon los lugares quinto y sexto. En séptimo lugar apareció PriceTravel y en el noveno lugar se ubicó AirBnb.

11

## ASOCIACIONISMO EN EL SECTOR

### ASOCIACIÓN METROPOLITANA DE AGENCIAS DE VIAJES A.C. (METRO)

[www.metropolitana.mx](http://www.metropolitana.mx)

Esta asociación agrupa a las agencias de viajes más productivas del área metropolitana y parte de la República. La conforman 148 agencias asociadas. Actualmente, Alicia Mejía Hernández es la presidenta de la METRO.

### ASOCIACIÓN MEXICANA DE AGENCIAS DE VIAJES (AMAV)

[www.amavnacional.com.mx](http://www.amavnacional.com.mx)

Esta organización trabaja con el fin de unir y representar agencias de viajes en todas sus modalidades, así como a otras empresas relacionadas con la actividad turística del país.

### ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (ANAV)

[www.anav.com.mx](http://www.anav.com.mx)

Esta asociación es líder en la representatividad de sus asociados, profesionales del turismo mexicano desde 1993. Cuentan con socios proveedores tales como operadores de tours y excursiones, consolidadores o aseguradoras de viaje. Tiene una fuerte presencia en Nuevo León, Monterrey. Su actual presidente es Roberto Enrique Ayala Lozano.

### GRUPO MEXICANO DE ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJE Y EMPRESAS TURÍSTICAS (GMA)

<https://gma.org.mx/>

Es la asociación de asociaciones. El Grupo Mexicano de Asociaciones de Agencias de Viaje y Empresas Turísticas representa a 14 Asociaciones nacionales, conformadas por más de 1065 empresas, entre agencias de viajes emisivas y receptoras, mayoristas y minoristas, transportadoras turísticas y tour operadores. GMA nace en el año de 2016 de la necesidad de constituir una entidad legal, para representar al sector de las Agencias de Viajes y Empresas Turísticas ante autoridades nacionales y extranjeras, así como participar oficialmente en organizaciones regionales y globales. Presidida por Judith Guerra.

### ASOCIACIÓN FEMENIL DE EJECUTIVAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS A.C. (AFEET)

[www.afeet.org](http://www.afeet.org)

AFEET es la primera asociación de mujeres en el mundo del turismo en México.

Esta entidad tiene como objetivo vincular a las ejecutivas de diversas empresas turísticas (AA.VV, TT.OO, líneas aéreas, líneas marítimas, hoteles, compañías de alquiler de coches, restaurantes, empresas de catering, organismos gubernamentales relacionados con turismo, etc..) y cuyo fin esté relacionado con el turismo en general.

Según datos de la propia asociación, actualmente la integran 120 socias en la Ciudad de México, de las cuales 29 pertenecen al sector de agencias.

### ASOCIACIÓN DE HOTELES DE RIVIERA MAYA (AHRM)

[www.rivieramaya.org.mx](http://www.rivieramaya.org.mx)

Presidida por el español Toni Chaves, agrupa a los hoteles de esa zona del estado de Quintana Roo y con una participación mayoritaria de hoteles de propiedad española.

### EXPO MAYORISTAS

[www.expomayoristas.com.mx](http://www.expomayoristas.com.mx)

Agrupa a las principales agencias mayoristas de la Ciudad de México. En la actualidad cuenta con 30 socios.

Anualmente celebra una feria caravana donde sus miembros ofertan sus productos en las ciudades más importantes de la República: Guadalajara, Monterrey, León, Puebla y Mérida.

13

### ASOCIACIÓN MEXICANA DE HOTELES Y MOTELES (AMHM)

[www.amhm.org](http://www.amhm.org)

[www.hotelesmexicanos.org](http://www.hotelesmexicanos.org)

Es la organización representante de la hotelería organizada de México, ofrece servicios y beneficios a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje. Cuenta con más de 100 asociaciones filiales de todo el país.

### CÁMARA NACIONAL DE AEROTRANSPORTES (CANAERO)

[www.canaero.org.mx](http://www.canaero.org.mx)

La Cámara Nacional de Aerotransportes es una institución autónoma de interés público integrada por más de 60 miembros, agrupando aerolíneas nacionales e internacionales, empresas cargueras, taxis aéreos y prestadores de servicios en México.

### CONSEJO NACIONAL EMPRESARIAL TURÍSTICO (CNET)

[www.cnet.org.mx](http://www.cnet.org.mx)

Está conformado por 13 Cámaras y Asociaciones a nivel nacional, las cuales representan prácticamente todas las ramas que conforman la actividad turística. Se ha constituido

como el órgano cúpula de representación del sector privado empresarial dedicado a la actividad turística de México, teniendo como su principal objetivo el de contribuir al crecimiento y desarrollo e de la actividad turística del país.

85%

56%

69%



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO

TURESPAÑA 