

RESULTADOS GENERALES

COPA AMÉRICA CHILE 2015 ENCUESTA EXPERIENCIA – RESUMEN EJECUTIVO

Santiago, 18 de julio 2015

CONTEXTO: LA FIESTA



En TU IDEA CONSULTORA conocemos y disfrutamos los grandes eventos.

Por eso estuvimos en la previa, dentro y fuera de los estadios, recorrimos Chile, vivimos nuestra fiesta y quisimos saber cómo fue tu propia experiencia.

CÓMO ENTENDEMOS LA “EXPERIENCIA”



ENTUSIASMO EN CIUDADES SEDE

- Involucramiento
- Difusión en medios
- Disposición a entregar información

RUTA A LOS ESTADIOS

- Facilidad
- Seguridad
- Estacionamientos

TRATO RECIBIDO POR...

- Voluntarios
- Policía

SERVICIOS EN LOS ESTADIOS

- Baños
- Alimentación
- Comodidad
- Seguridad

PROCESO COMPRA ENTRADAS

- Rapidez
- Facilidad
- Seguridad
- Precios

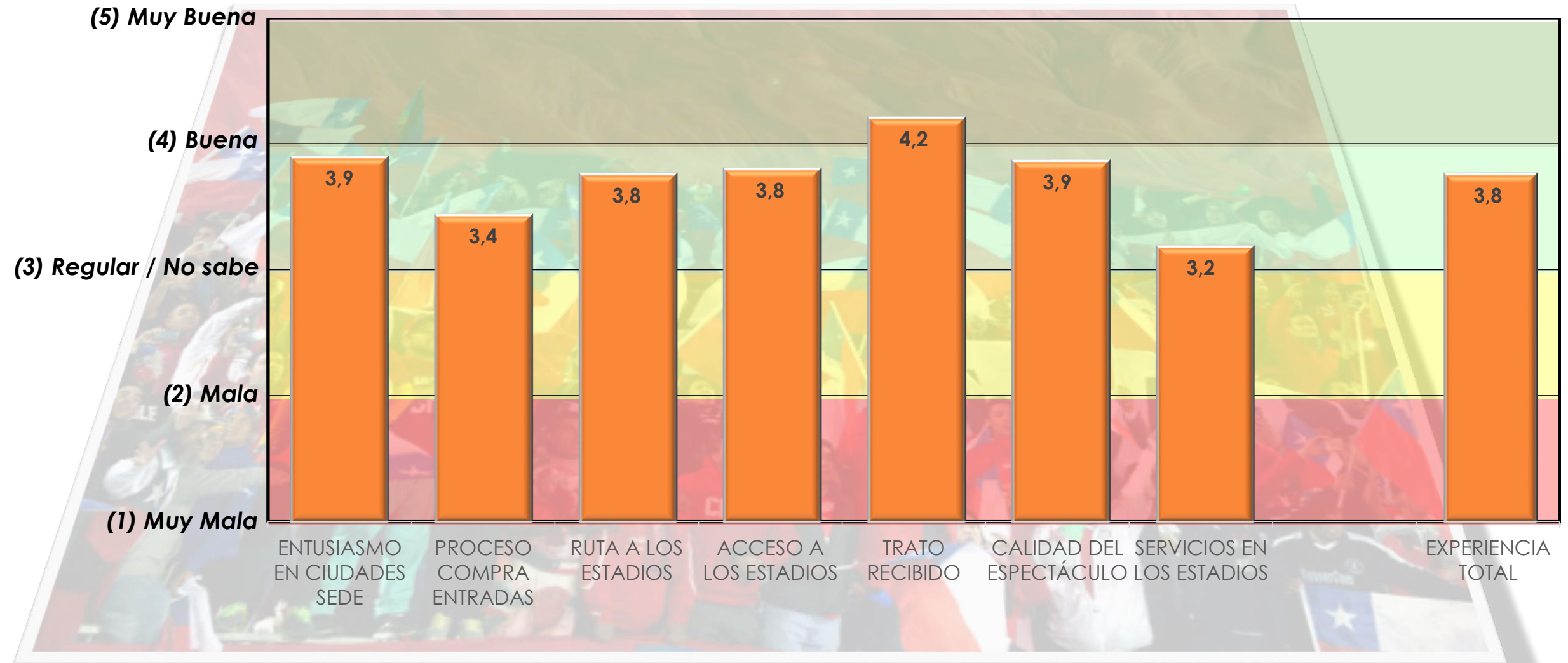
ACCESO A LOS ESTADIOS

- Aglomeración
- Seguridad
- Validación entradas

CALIDAD DEL ESPECTÁCULO

- Colorido
- Partido de fútbol
- Temperatura

CÓMO ENTENDEMOS LA “EXPERIENCIA”



QUÉ HICIMOS



Objetivo general

Caracterizar experiencia que vivieron los espectadores de COPA AMÉRICA 2015

Tipo de instrumento

Cuestionario estructurado cuantitativo, aplicado vía web

Difusión a través de entrega de volantes en estadios

Fechas de aplicación

Desde el jueves 11 de junio (partido inaugural CHI / ECU)

Hasta el sábado 11 de julio (una semana después de la final CHI / ARG)

Muestra

Personas que asistieron a algún partido de COPA AMÉRICA 2015

115 encuestas

Error muestral (estimado), sería $\pm 9,1\%$ al 95% de confianza

DÓNDE ESTUVIMOS



CHILE / URUGUAY
• Santiago – 24 junio



CHILE / PERÚ
• Santiago – 29 junio



CHILE / ECUADOR
• Santiago – 11 junio



URUGUAY / PARAGUAY
• La Serena – 20 junio



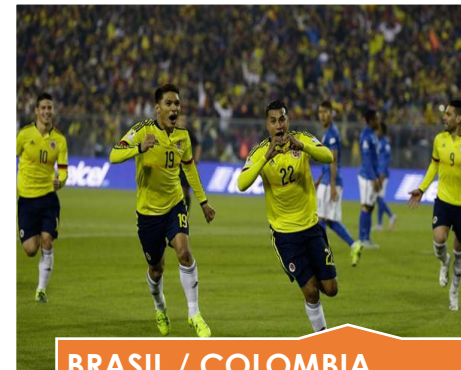
CHILE / MÉXICO
• Santiago – 15 junio



ARGENTINA / COLOMBIA
• Viña Del Mar – 26 junio



CHILE / ARGENTINA
• Santiago – 4 julio



BRASIL / COLOMBIA
• Santiago – 17 junio

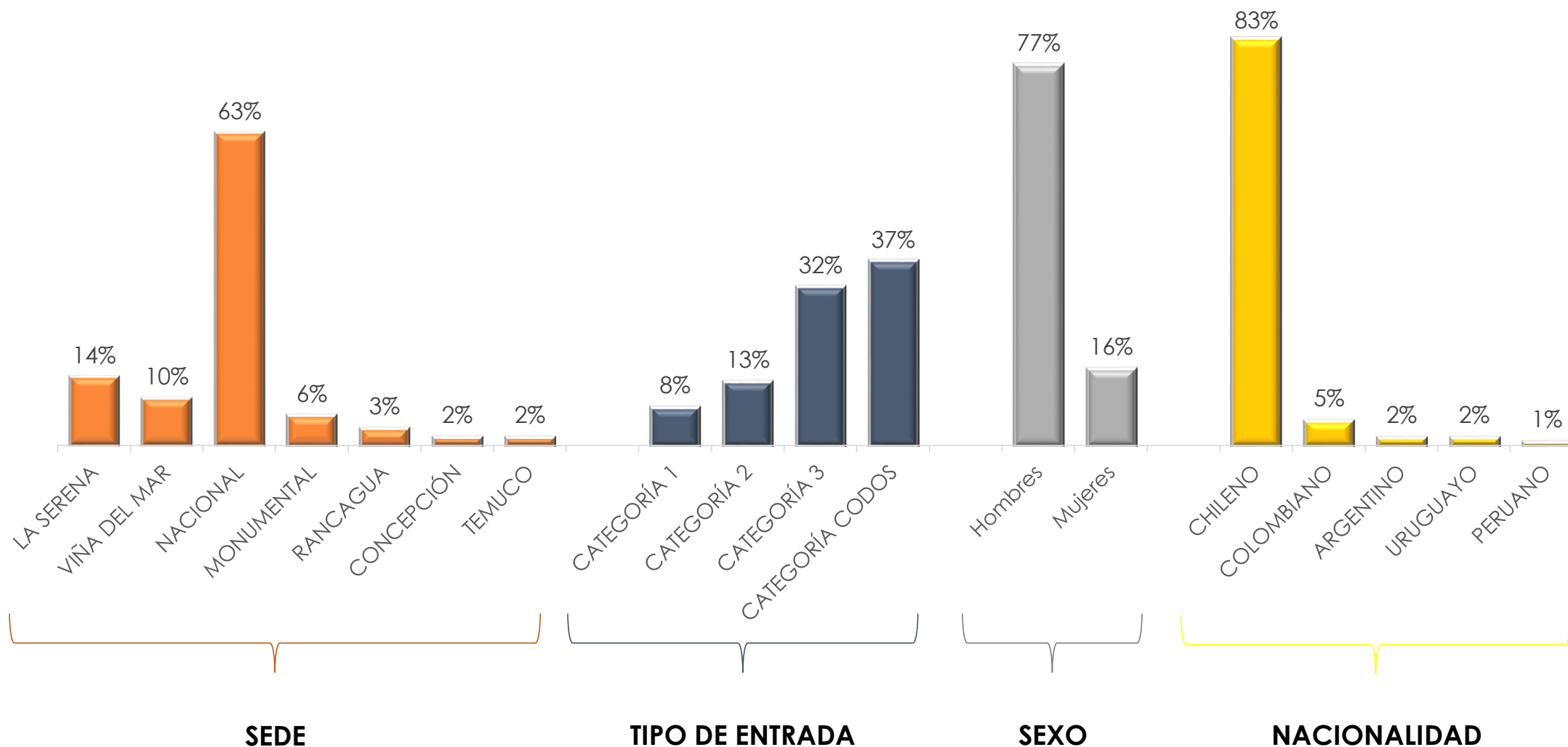


OTROS 10 PARTIDOS
• En 7 estadios

A QUIÉNES LLEGAMOS



Base: total entrevistados (n=115)



QUÉ DESCUBRIMOS



LA EXPERIENCIA EN GENERAL FUE BUENA

Pero no excelente, hay espacio para mejorar

Mayor entusiasmo en Santiago, mejores servicios en regiones

Mejor experiencia en transporte público

DESTACA BUEN TRATO A ESPECTADORES

Clave para buena experiencia

Acceso expedito y seguro

Disposición de carabineros y voluntarios

SERVICIOS A MEJORAR EN LOS ESTADIOS

Cantidad y limpieza de baños

Comidas y bebidas

Seguridad ante emergencias

VENTA ENTRADAS WEB CONSOLIDADA

Sistema muy confiable y expedito para ingresar al estadio

Aunque lento y complejo al comprar



ASPECTOS DESTACADOS

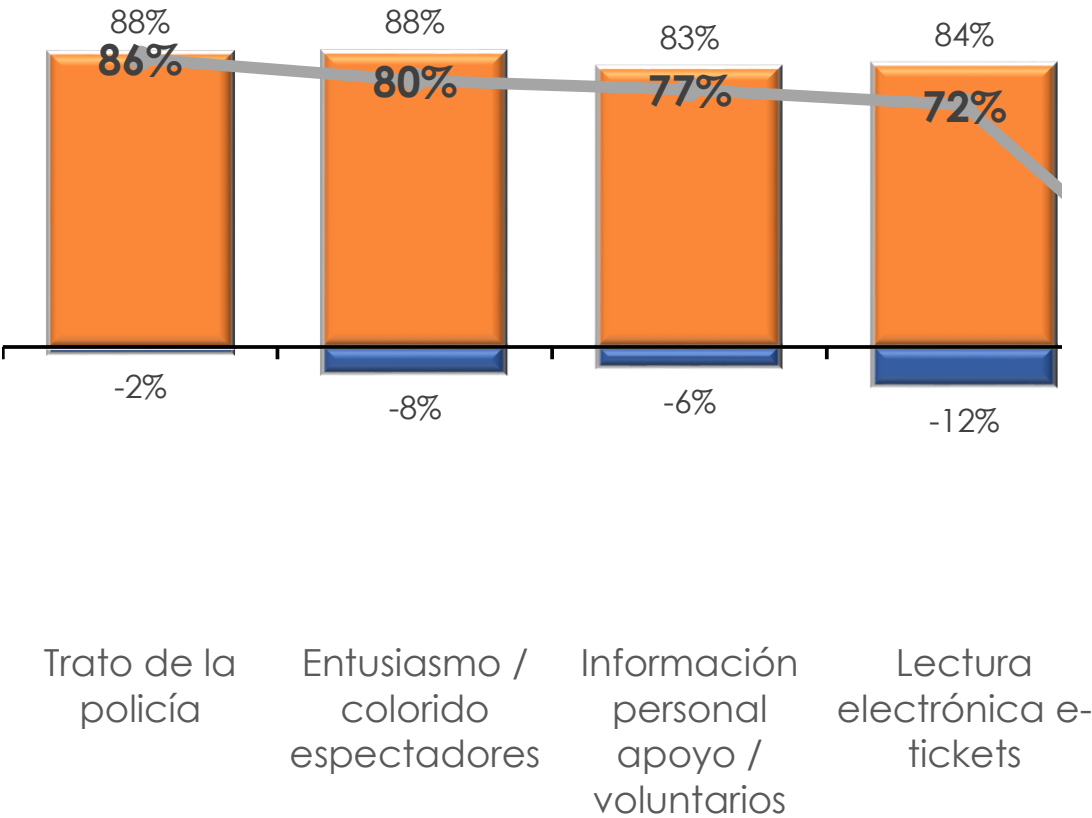
Base: total entrevistados (n=115)

 % Insatisfechos

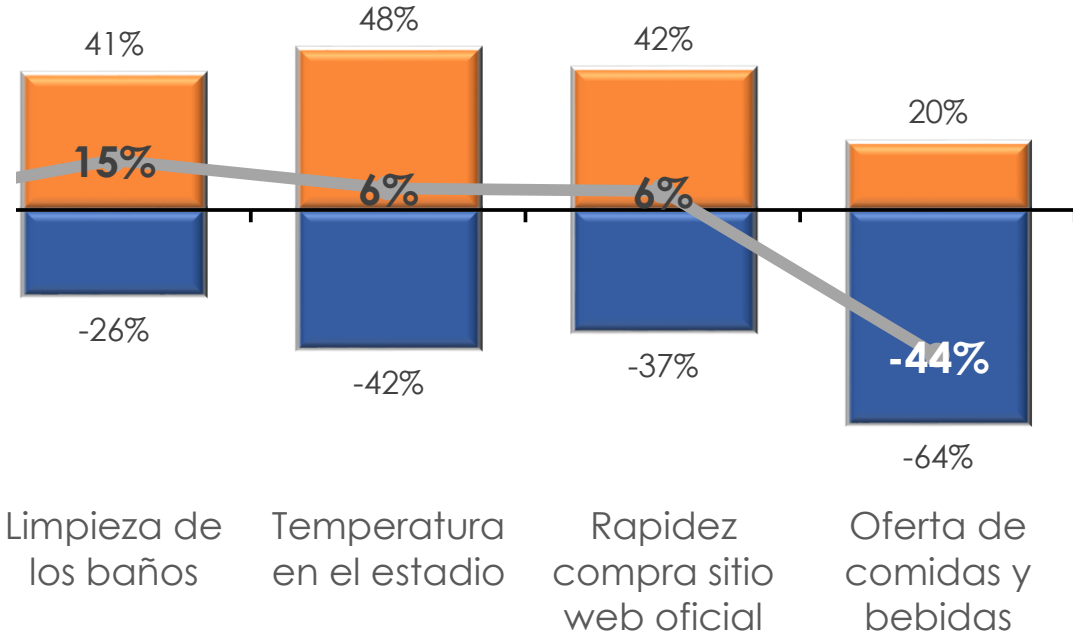
 % Satisfechos

 EV. NETA (satisfechos - insatisfechos)

Los MEJOR evaluados



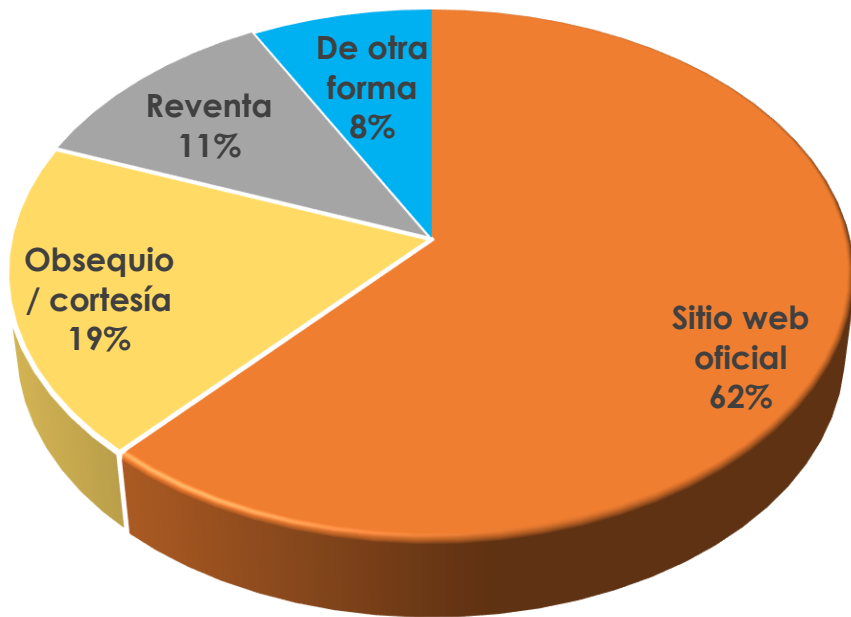
Los PEOR evaluados



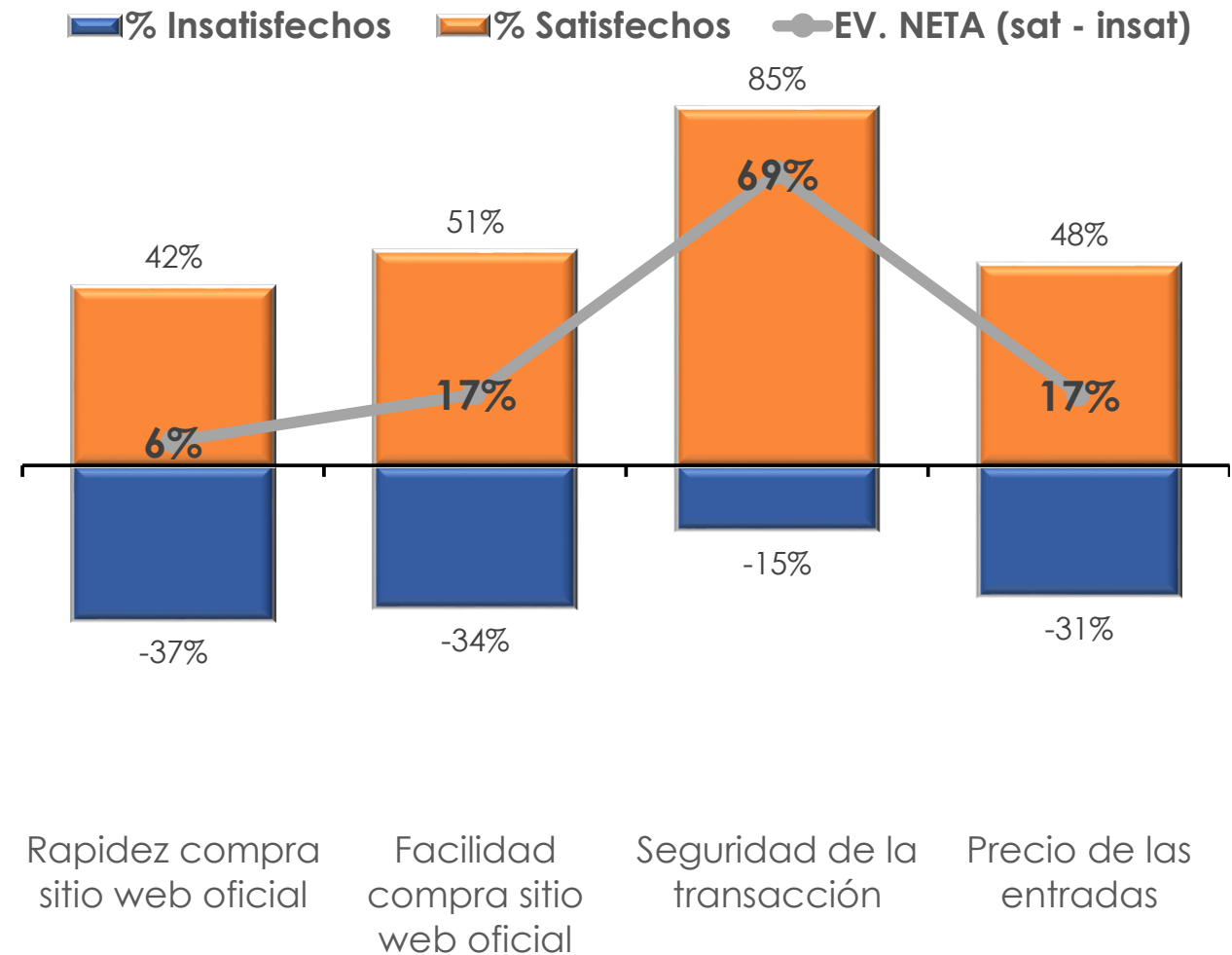
COMPRA LENTA, PERO SEGURA



¿De qué forma adquirió su entrada?
Base: total entrevistados (n=115)



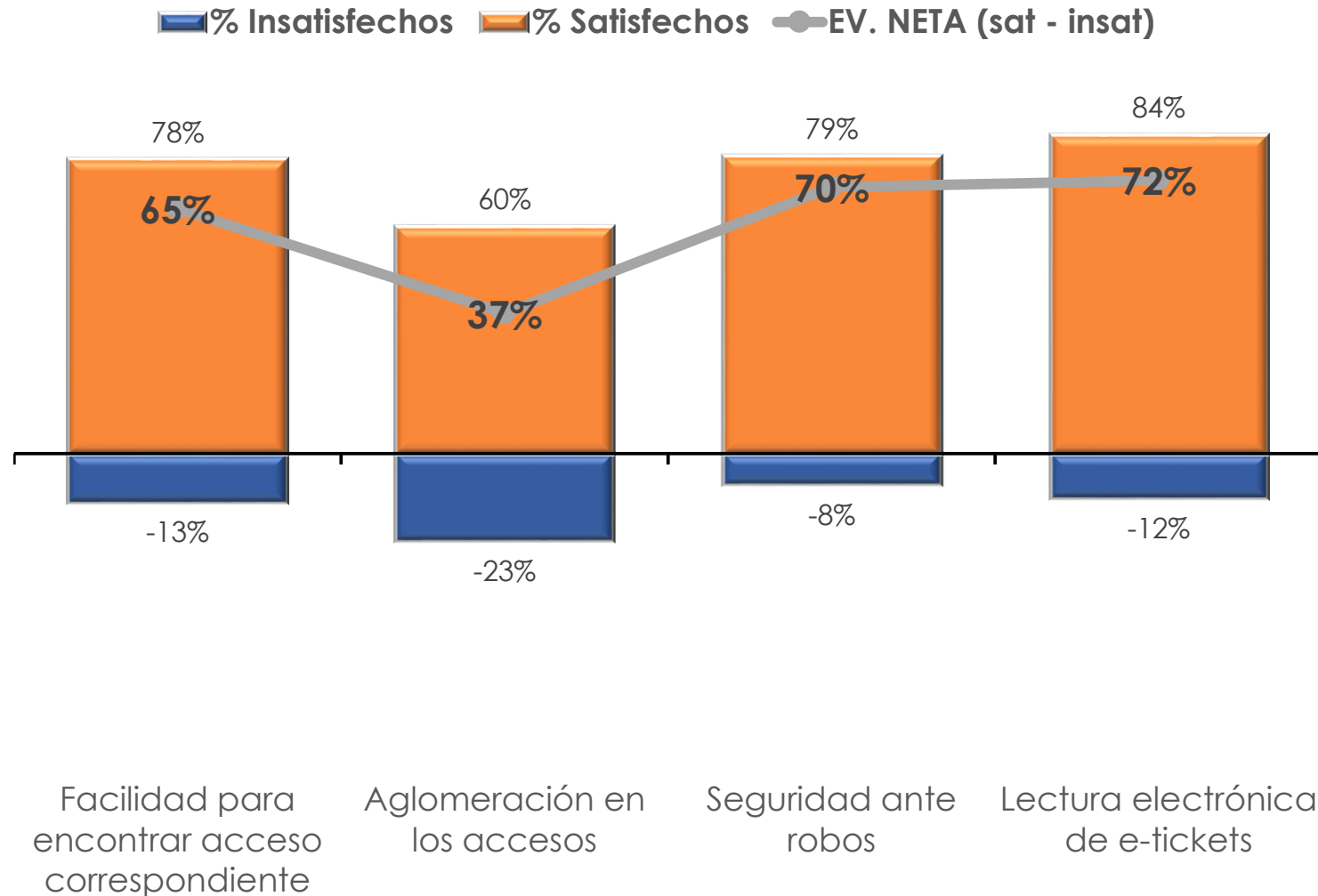
Base: adquirieron entradas en sitio web oficial o por reventa (n=71)



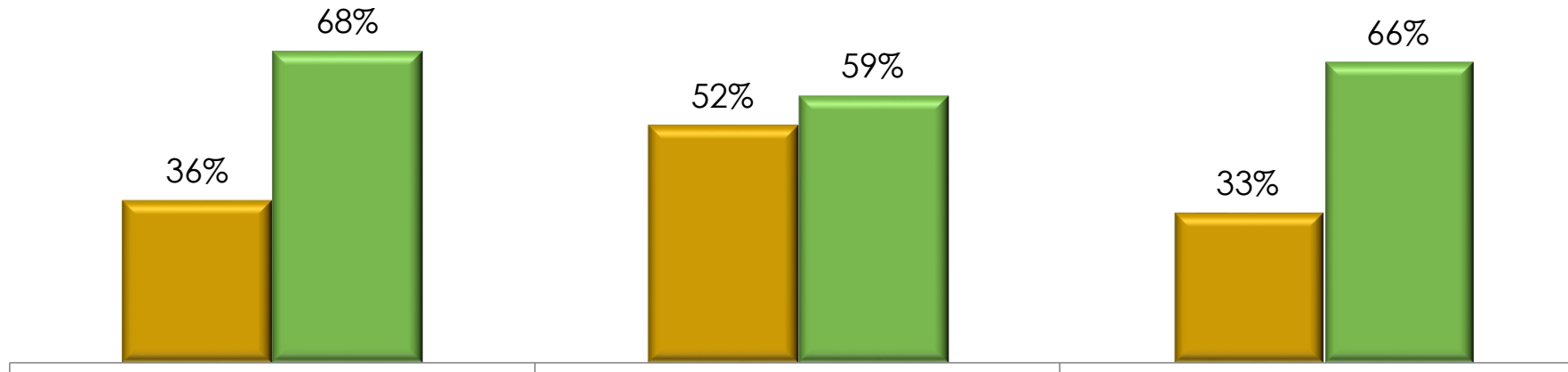
ACCESO EXPEDITO A LOS ESTADIOS



Base: total entrevistados con respuestas válidas (n=108)



MEJOR RUTA A PIE QUE EN VEHÍCULO PROPIO



■ Evaluación neta entre quienes llegan al estadio en VEHÍCULO PARTICULAR (n=73)

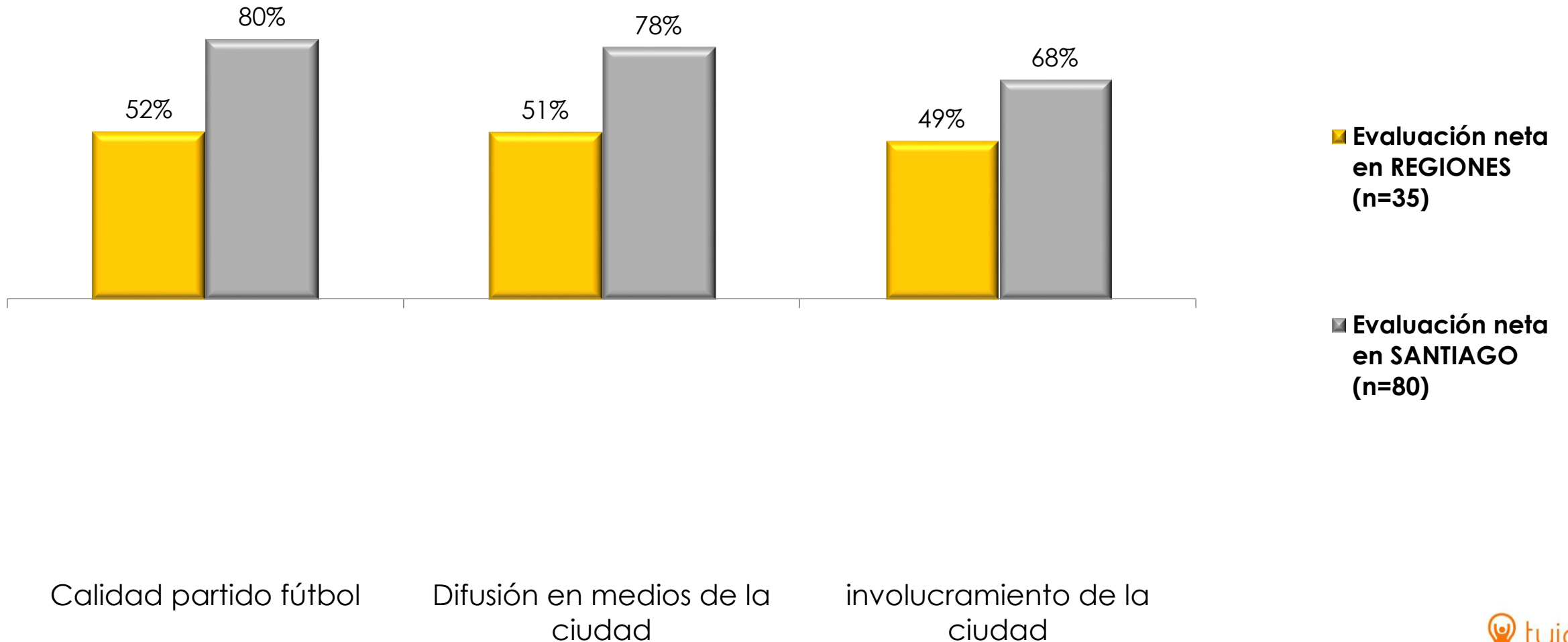
■ Evaluación neta entre quienes llegan al estadio en TRANSPORTE PÚBLICO / MEDIOS PROPIOS (n=41)

Seguridad ante robos

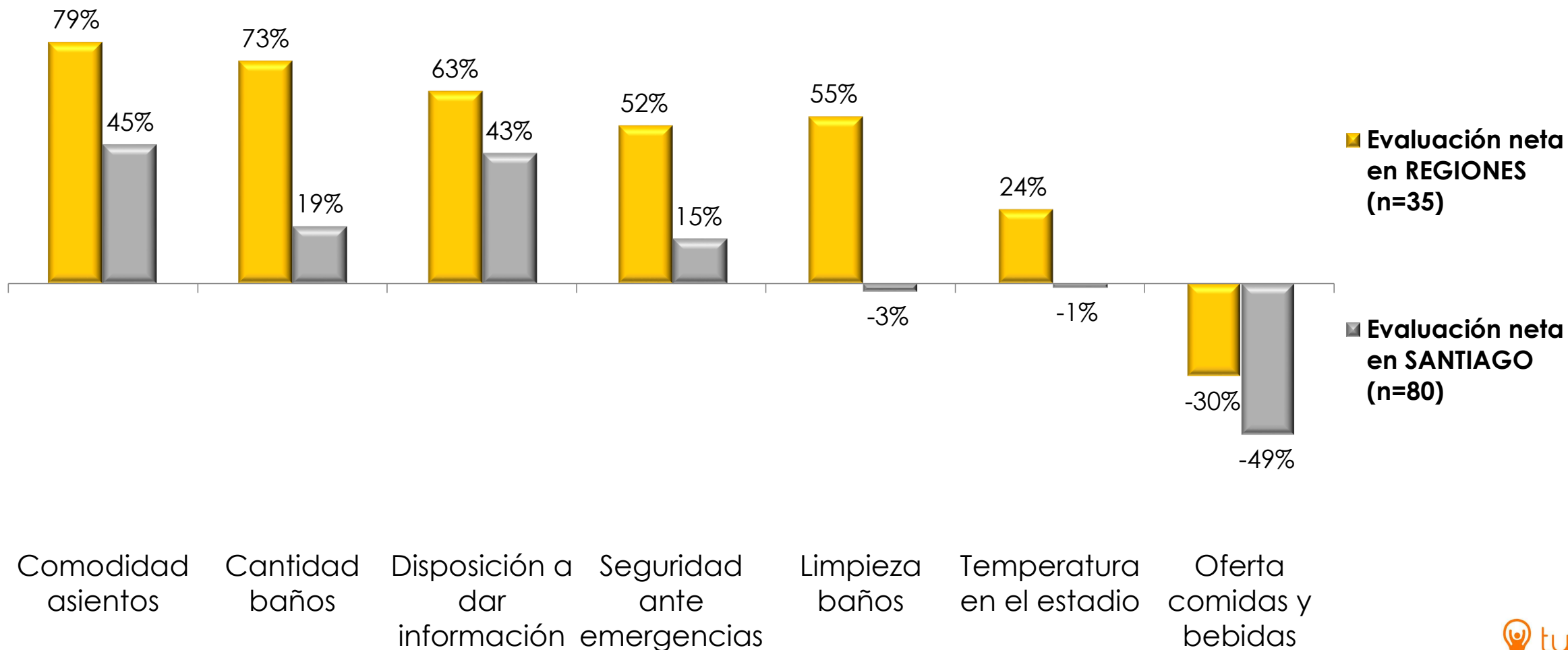
Seguridad ante accidentes

Ruta directa y expedita

EN SANTIAGO SE VIVIÓ MAYOR ENTUSIASMO



EN REGIONES SE PRESENTARON MEJORES CONDICIONES



QUÉ VIENE AHORA...



ESTADIO NACIONAL DEBE ESTAR A LA ALTURA

- Público paga y demanda servicios de primera
- Urgen mejoras en baños

POTENCIAR TRANSPORTE PÚBLICO

- Descongestiona rutas y accesos
- Pronto metro Estadio Nacional
- Implementar espacio para bicicletas

AGILIZAR VENTA VÍA WEB

- Reducir pasos para compra web
- Pensar capacidad para eventos de alta demanda

PENSAR EN EL NUEVO ESPECTADOR

- Entendido como cliente
- Dispuesto a pagar altos precios
- Muy conformes con ambiente y calidad de partidos



PARA RESULTADOS DEL ESTUDIO EN DETALLE PINCHE:

- http://www.tuidea.cl/Descargas/CA2015-Experiencia_Resultados-TIC.pdf

CONTACTO:

- Jefe del estudio:
 - Rodrigo Del Real Avendaño
 - rodrigo@tuideaconsultora.cl
 - +569 9884 8571
- Web: www.tuideaconsultora.cl
- Facebook: <https://www.facebook.com/tuideaconsultora>