

INFORME QUINCENAL 14/11 - 25/11



ENCUESTA – EVALUACIÓN DE TOURS EN LA RM

Universo Encuestado: 82 Grupos (grupos de 2 a 6 turistas por grupo)

Fecha de encuesta: 17 al 24 de Noviembre

Edad prom. de encuestados: 43 años

2016

PRESENTACIÓN y PAUTAS:

Lo siguiente es un resumen de una encuesta realizada a 82 grupos de turistas Brasileños, Norteamericano, Europeos y Australianos escogidos al azar en hoteles y lugares públicos de alta concurrencia turística en la ciudad de Santiago durante el período del 17 al 24 de Nov., 2016. Todos los encuestados habían contratado a lo menos 2 tours a través de la conserjería/ recepción de su hotel.

Sr. Turista:

Del 1 al 10, ¿Cómo califica a los servicios de tours y paseos ofrecidos en la conserjería/ recepción de su hotel?

Nota promedio: **7,8**

MEJOR EXPERIENCIA

Viñedos:

31,4%

Brasileño: 55%

EU, USA, AUS: 45%

Viña-Valpo:

31%

Brasileño: 38%

EU, USA, AUS: 62%

Cajón del Maipo:

23%

Brasileño: 25%

EU, USA, AUS: 75%

Isla Negra:

4,3%

Brasileño: 55%

EU, USA, AUS: 45%

INFORME QUINCENAL 14/11 - 25/11



ENCUESTA – EVALUACIÓN DE TOURS EN LA RM

Universo Encuestado: 82 Grupos (grupos de 2 a 6 turistas por grupo)

Fecha de encuesta: 17 al 24 de Noviembre

Edad prom. de encuestados: 43 años

2016

PEOR EXPERIENCIA

Ninguna:

42%

Brasileño: 31%

EU, USA, AUS: 69%

Viñedos del Maipo:

24,2%

Brasileño: 27%

EU, USA, AUS: 73%

Viña-Valpo:

9,7%

Brasileño: 67%

EU, USA, AUS: 33%

City Tour:

8,1%

Brasileño: 60%

EU, USA, AUS: 40%

LO MEJOR DEL TOUR

El Destino:

54,4%

Brasileño: 54%

EU, USA, AUS: 46%

Viñedos y Vino:

21%

Brasileño: 36%

EU, USA, AUS: 64%

El "Guía":

10,3%

Brasileño: 29%

EU, USA, AUS: 71%



ENCUESTA – EVALUACIÓN DE TOURS EN LA RM

Universo Encuestado: 82 Grupos (grupos de 2 a 6 turistas por grupo)

Fecha de encuesta: 17 al 24 de Noviembre

Edad prom. de encuestados: 43 años

2016

LO PEOR DEL TOUR

El “Guía”:

31%

Brasileño: 27%

EU, USA, AUS: 73%

“Nada”:

30%

Brasileño: 29%

EU, USA, AUS: 71%

Calidad de servicio:

11%

Brasileño: 67%

EU, USA, AUS: 33%

Apuro y “overcrowd”:

8,5%

Brasileño: 83%

EU, USA, AUS: 17%

Sr. Turista:

Del 1 al 10, ¿Cómo califica la asistencia del conserje/recepcionista al momento de solicitar un tour?

Nota promedio:

5,2

Observaciones relevantes:

- En general, el turista tiene la sensación que el conserje prioriza su propia conveniencia en comisiones, por sobre la satisfacción final que él y sus acompañantes tendrán con el tour, desconsiderando su presupuesto y tiempo disponible.
- Si bien los productos ofrecidos en la hotelería son calificados de manera muy positiva por el turista, son los destinos y atractivos los que terminan por determinar la satisfacción positiva de la experiencia, dejando al SERVICIO en deuda .

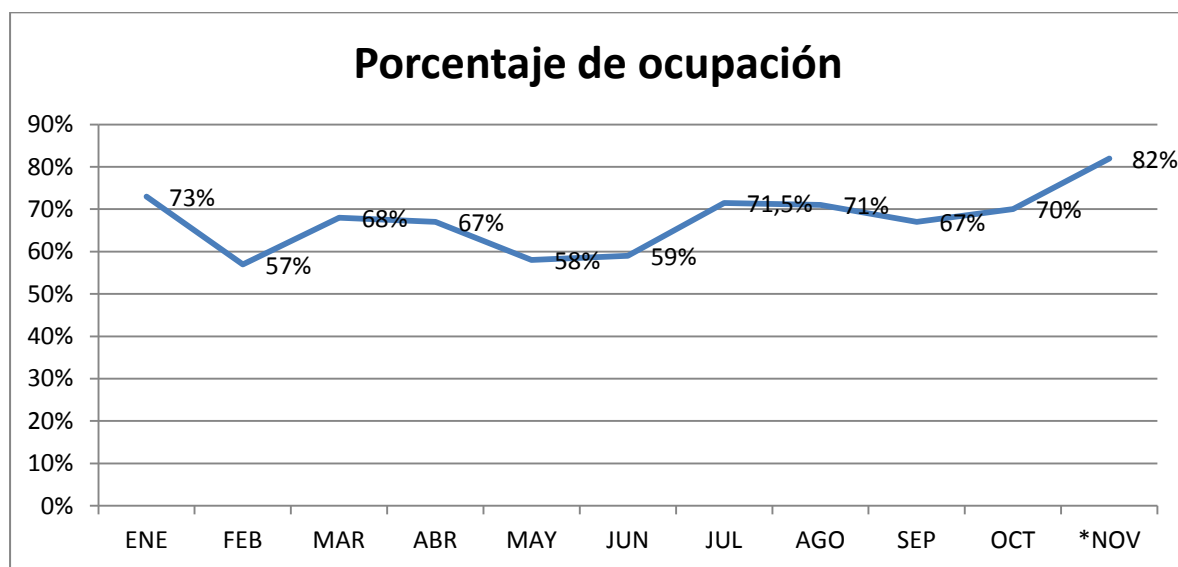


Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

2016

GRÁFICO 1 – Hotelería (ocupación promedio anual)

El gráfico muestra el PROMEDIO ANUAL a la fecha de la **ocupación hotelera**, considerando a los: hoteles, hoteles boutique y hostales en la Región Metropolitana.



*El porcentaje de ocupación indicado de este mes indica solamente el promedio **hasta la semana de lectura de este informe**.

Observaciones generales de esta semana:

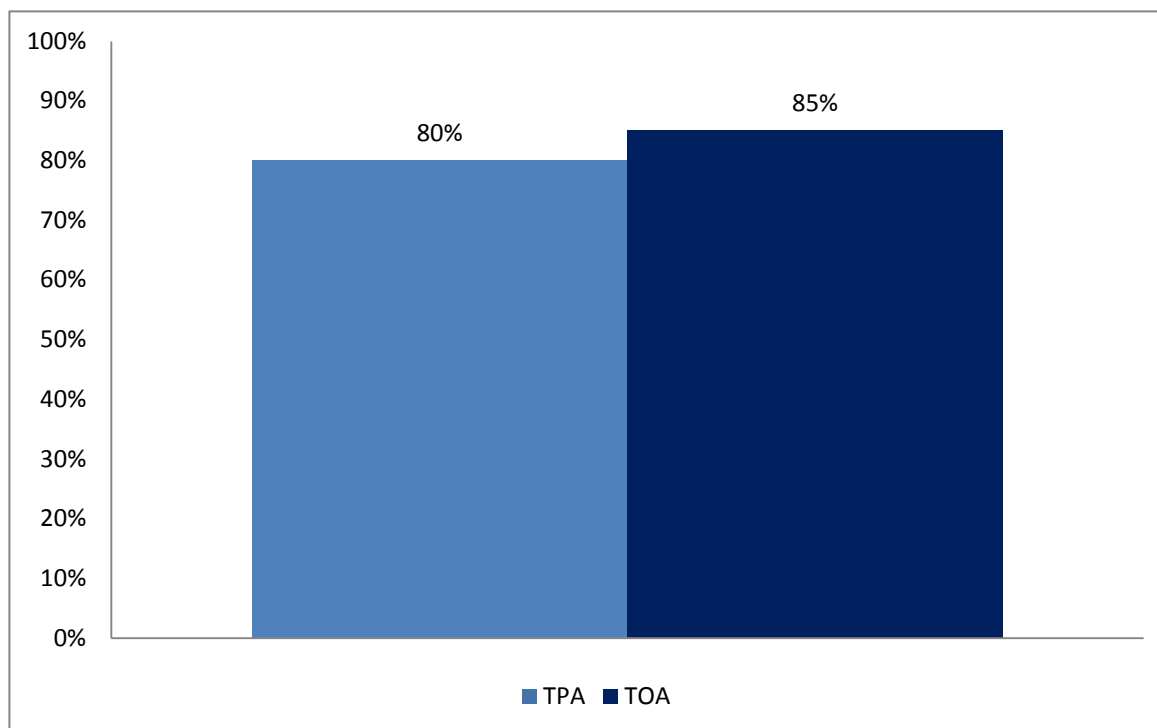
- Aunque se observó una caída en la presencia del turista brasileño, la ocupación promedio se mantuvo arriba, debido principalmente a la presencia del turista argentino y al turista de negocios.
- En relación a la lectura de ocupación promedio del último informe quincenal, la mayor alza se observó en el barrio Lastarria (+8 pts. porcentuales), mientras que Las Condes anotó la mayor baja con -7.
- Los segmentos de hoteles y hostales anotaron un alza de +3 pts. porcentuales, mientras que los Hoteles Boutique se mantuvieron estables con el mismo promedio de ocupación.

Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

GRÁFICO 2 – Hotelería (ocupación actual)

El gráfico enfrenta 2 (dos) lecturas en **ocupación hotelera**: la tasa de ocupación que se proyectó para esta semana, y la que finalmente se registró.

- **TPA:** Tasa **Proyectada Anterior**, en relación a la proyección ocupacional realizada la quincena anterior al período indicado de este informe (*la semana pasada se proyectó una ocupación "X" para la actual semana*).
- **TOA:** Tasa de **Ocupación Actual**, en relación a los datos de ocupación recabados durante la quincena indicada.

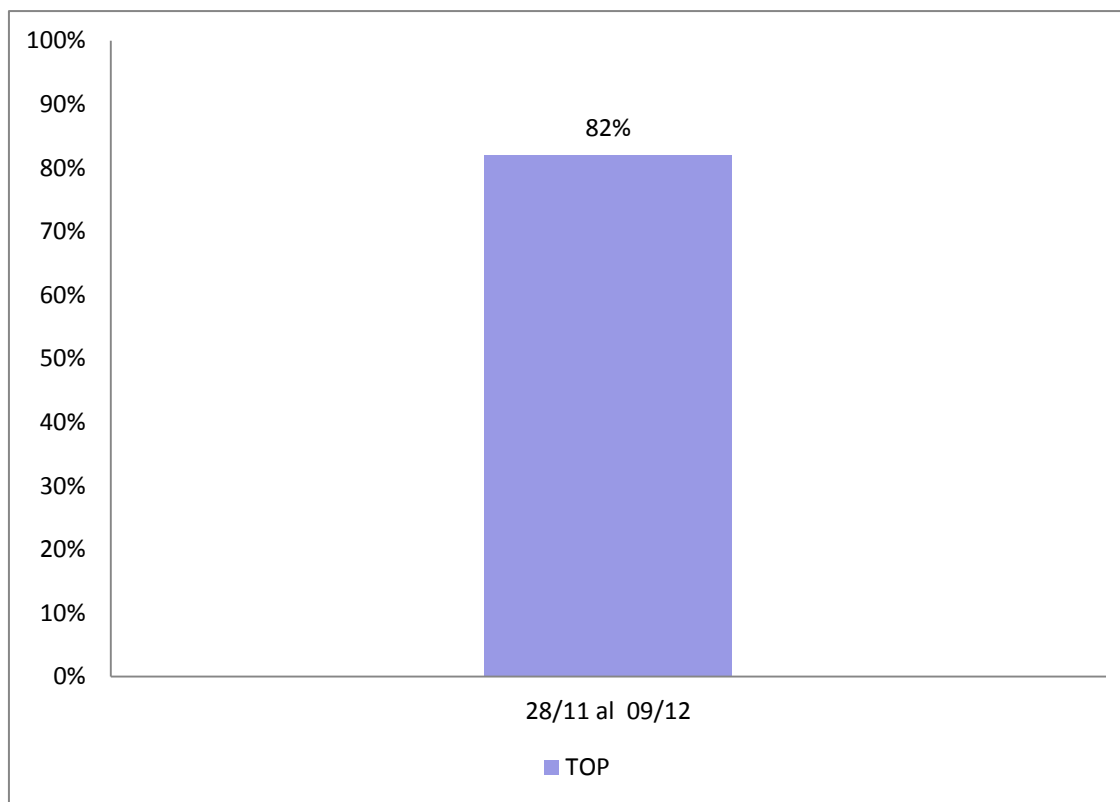


Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

GRÁFICO 3 – Hotelería (proyección en ocupación)

Muestra 1 (una) lectura de promedio en:

- TOP:** Tasa de **Ocupación Proyectada**, en relación a la tasa de ocupación proyectada para la quincena entrante al período indicado en este informe, y en base a las reservas en alojamientos turísticos.

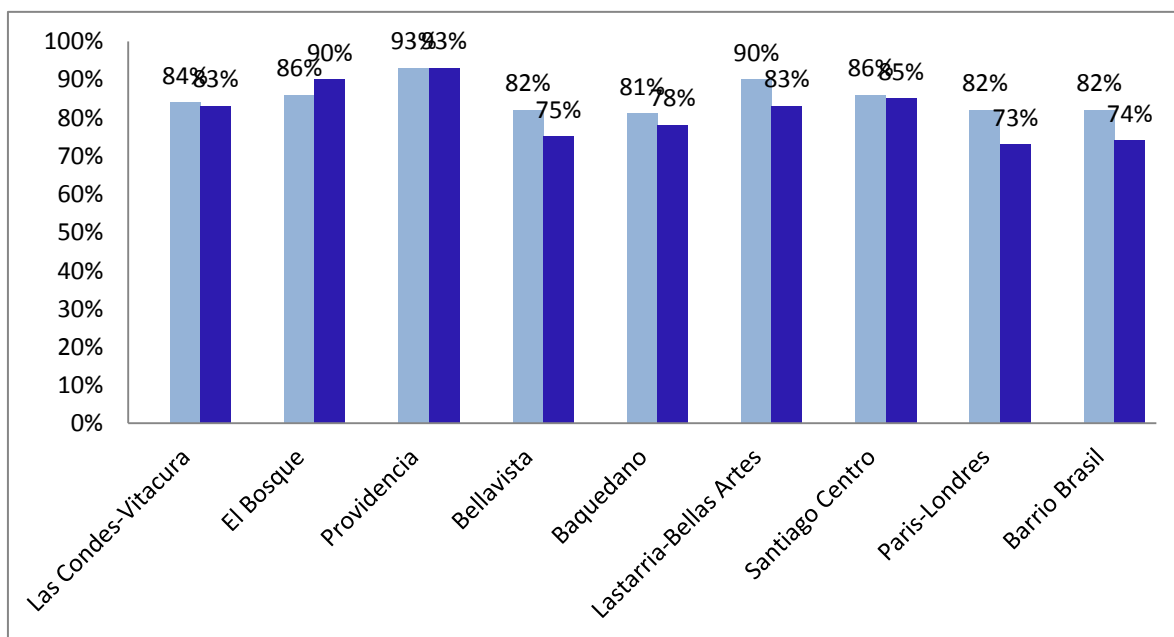


Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

GRÁFICO 4 – Hotelería (ocupación por sector)

Muestra promedios de ocupación hotelera actuales, por **Barrios capitalinos** (dentro del eje turístico en Santiago).

- TOA:** Tasa de **Ocupación Actual**, en relación a los datos de ocupación recabados durante la quincena indicada.
- TOP:** Tasa de **Ocupación Proyectada**, en relación a la tasa de ocupación proyectada para la quincena entrante al período indicado en este informe, y en base a las reservas en alojamientos turísticos.





Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

2016

GRÁFICO 4 – Hotelería (continuación)

Extremas en ocupación por Barrio

La tabla abajo muestra las ocupaciones más bajas y las más altas registradas en alojamientos turísticos en cada uno de los barrios registrados.

Barrio	Ocup. Más Baja	Ocup. Más Alta
Las Condes - Vitacura	60%	100%
El Bosque	75%	90%
Providencia	70%	100%
Bellavista	60%	100%
Baquedano	65%	90%
Lastarria – Bellas Artes	80%	100%
Santiago Centro	80%	95%
París – Londres	65%	90%
Barrio Brasil	70%	95%



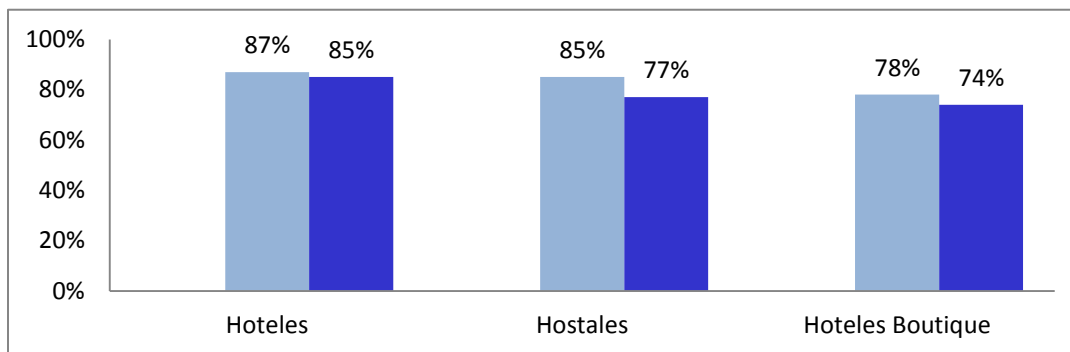
Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
 15 Apart-Hoteles

2016

GRÁFICO 5 – Ocupación según perfiles de alojamiento

Muestra promedios de ocupación actuales y proyectados, por tipos de hoteles.

- TOA:** Tasa de **Ocupación Actual**, en relación a los datos de ocupación recabados durante la quincena indicada.
- TOP:** Tasa de **Ocupación Proyectada**, en relación a la tasa de ocupación proyectada para la quincena entrante al período indicado en este informe, y en base a las reservas.



Extremas en ocupación por Perfil de alojamiento turístico

La tabla abajo muestra las ocupaciones más bajas y las más altas registradas en alojamientos turísticos según perfiles.

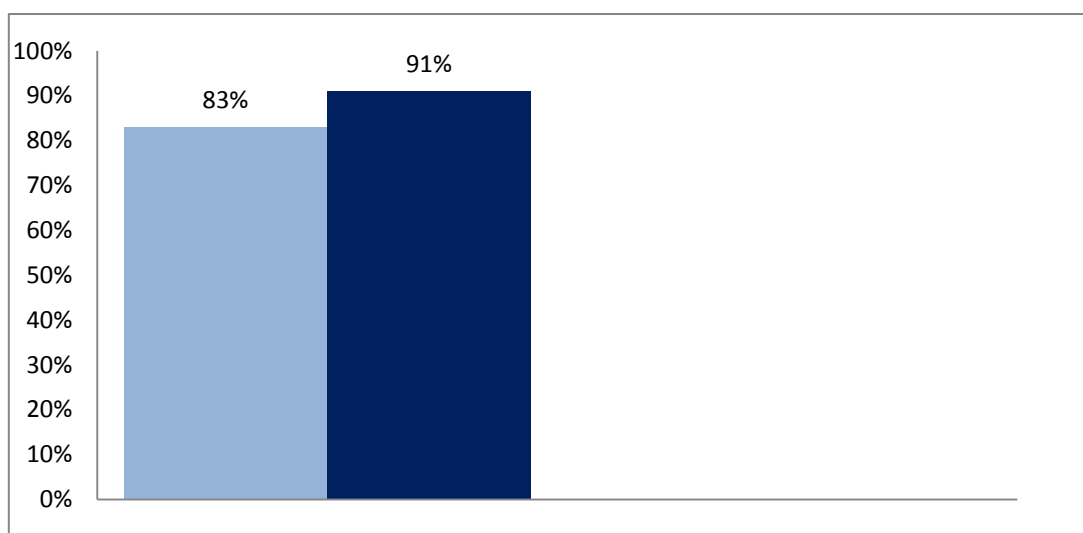
Tipo de alojamiento turístico	Ocup. Más Baja	Ocup. Más Alta
Hoteles	65%	100%
Hostales	60%	100%
Hoteles Boutique	60%	85%

Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

GRÁFICO 6 – Apart-Hoteles

Muestra promedios de la ocupación actual y proyectado a una semana de los Apart-Hoteles en general.

- **TOA:** Tasa de **Ocupación Actual**, en relación a los datos de ocupación recabados durante la quincena indicada.
- **TOP:** Tasa de **Ocupación Proyectada**, en relación a la tasa de ocupación proyectada para la quincena entrante al período indicado en este informe, y en base a las reservas.



Universo Encuestado: 80 alojamientos turísticos en Santiago (RM)
Alojamientos: 65 Hoteles, Hostales y Hoteles Boutique
15 Apart-Hoteles

GRÁFICO 7 – Apart-Hoteles por sector

Muestra promedios de ocupación actuales y proyectados, por **Barrios capitalinos**.

- TOA:** Tasa de **Ocupación Actual**, en relación a los datos de ocupación recabados durante la quincena indicada.
- TOP:** Tasa de **Ocupación Proyectada**, en relación a la tasa de ocupación proyectada para la quincena entrante al período indicado en este informe, y en base a las reservas.

