



SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

CONDOMINIO TRES RÍOS, TALCA  
ABRIL 2023





SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN  
DE CLIENTES

ABRIL 2023

1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

2

PERFIL DEL CLIENTE

3

PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

4

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

5

EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

6

2º ETAPA

## RESUMEN EJECUTIVO

- Encuesta respondida por un 35,0 % de los propietarios del proyecto Cond. Tres Ríos de la Inm. Vitalia en Talca.

## PERFIL DEL COMPRADOR

- Hombres, casados, entre 40 y 50 años con ingresos por hogar por encima de \$ 4 Millones mensuales con automóvil y mascota es el perfil más representativo del comprador del proyecto.
- Un 75% adquirió la vivienda para inversión y la posee en renta.

## EVALUACIÓN DE SERVICIOS.

- La ubicación del proyecto seguida del producto son los ítems más destacables entre los que recomendarían la compra en el proyecto, por el contrario el proceso de entrega fue el elemento más negativo entre los que no recomendarían la compra.
- En relación a la evaluación de servicios se destacan como elementos la atención y la disposición del ejecutivo/a de ventas, la limpieza de la sala de ventas y el acceso a información en la misma. A mejorar el diseño y la comodidad de la sala de ventas, en relación al cierre de compra destaca el pobre desempeño del proceso de escrituración y el acompañamiento en el proceso.
- En relación a la entrega de la vivienda destaca positivamente la limpieza de la misma y la atención y cordialidad en el proceso, por el contrario se destacan el pobre resultado obtenido por el regalo de bienvenida y en menor medida la información entregada con relación a los procedimientos de postventa y reclamos.
- Las puertas y ventanas son los ítems por los que más se contactaron los propietarios en el proceso de postventa.
- Los tiempos para coordinar y entregar soluciones en la mayoría de los casos no superaron las 24-48 horas, mientras que para la ejecución de los arreglos, en la mayoría de los casos fue de menos de una semana.

# METODOLOGÍA

## POBLACIÓN OBJETIVO

---

- Hombres y mujeres mayores de 18 años que compraron un departamento en Condominio Tres Ríos, de los cuales se tuvo como información de contacto el correo electrónico y/o teléfono.

## TIPO DE ENCUESTA

---

- La recolección de los datos se realizó en dos fases:
- Una primera fase a través de un cuestionario online enviado al correo electrónico personal de los propietarios
- Una segunda fase a través de llamados telefónicos.

## FECHA DE CAMPO

---

- La recolección de los datos se realizó entre los días 24 de febrero y 31 de marzo.

# METODOLOGÍA

## OBJETIVO DE LA ENCUESTA

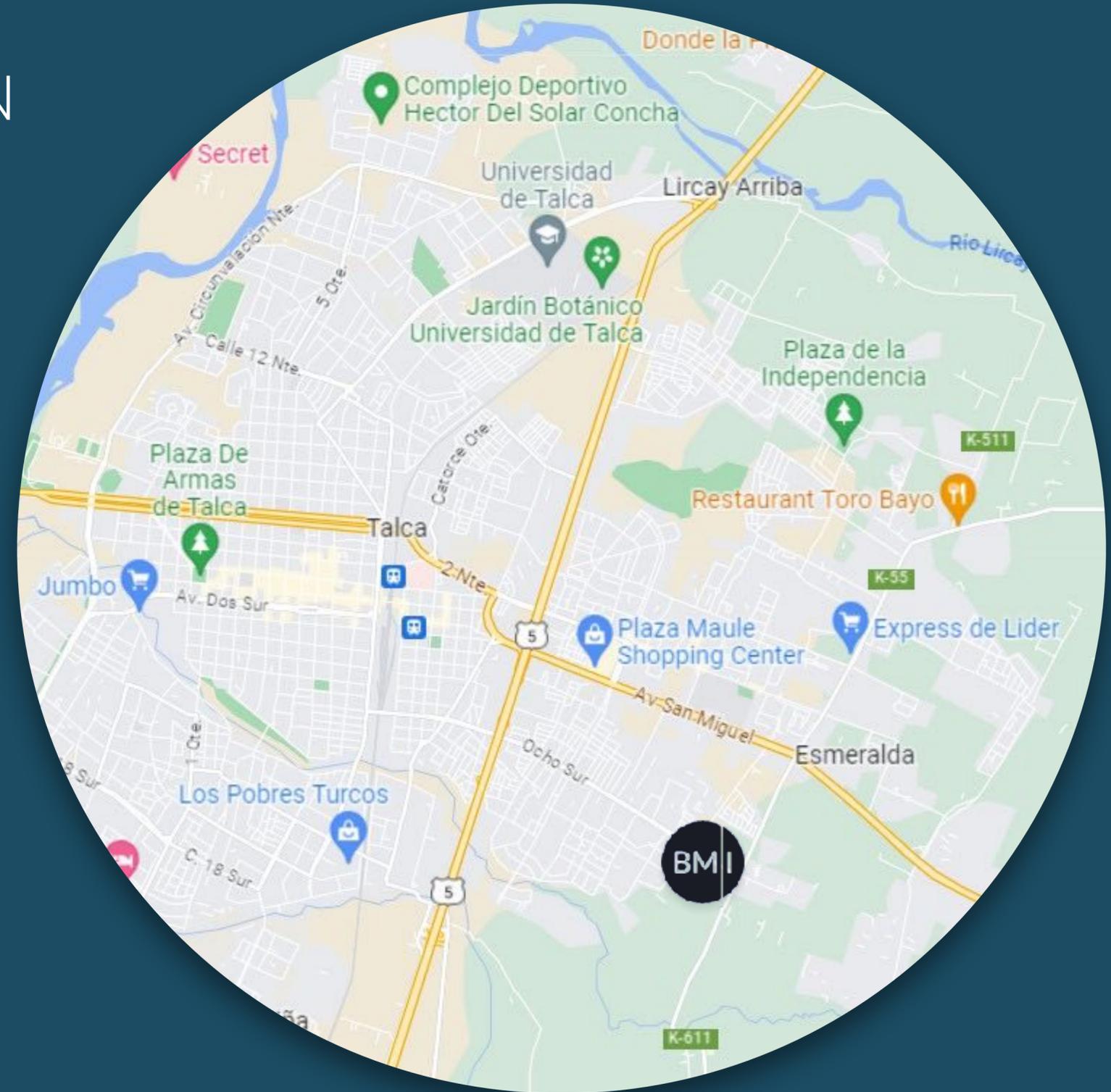
---

Conocer la opinión de los compradores en el condominio Tres Ríos, en especial sobre el proceso de compra, el proyecto y el producto adquirido con el fin de que la inmobiliaria pueda evaluar tanto sus procesos de gestión como los productos que vende.



# DETALLES DE EVALUACIÓN

-  CONDOMINIO TRES RÍOS
-  INMOBILIARIA VITALIA
-  TALCA
- 
  - 114 DEPARTAMENTOS
  - 127 ESTACIONAMIENTOS
  - 85 BODEGAS
-  96% VENTAS DEL PROYECTO



## DETALLES DE EVALUACIÓN



107

CANTIDAD TOTAL DEPTOS. CON  
PROPIETARIOS

97

PROPIETARIOS CON INFORMACIÓN  
DE CONTACTO

37

PROPIETARIOS ENCUESTADOS



34

ENCUESTAS FINALIZADAS



35,05%

TASA DE RESPUESTA

## MUESTRA Y PRECISIÓN RESULTADOS

De los 97 propietarios con información de contacto, se encuestó a 97 a propietarios, de los cuales 34 finalizaron la evaluación.

La tasa de respuesta sobre el total de propietarios que participó fue de 35,05%.



SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

## PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN  
DE CLIENTES

ABRIL 2023

1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

2

PERFIL DEL CLIENTE

3

PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

4

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

5

EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

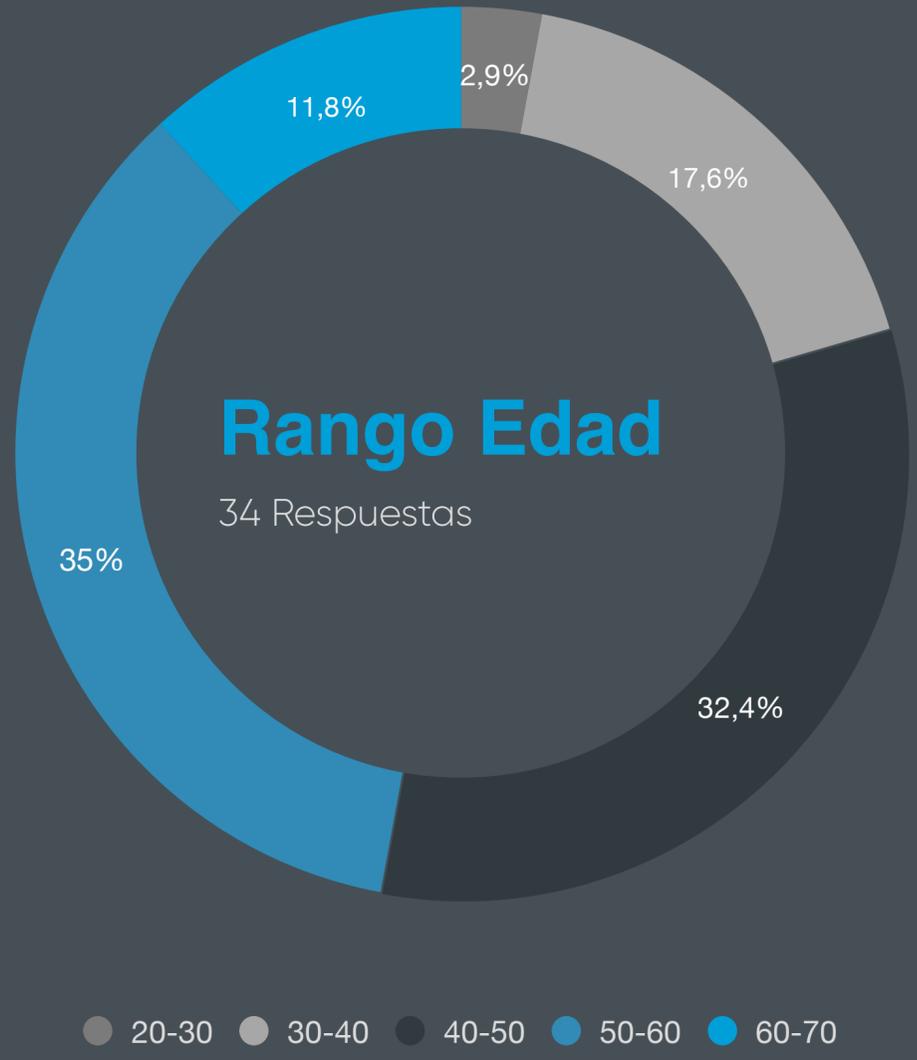
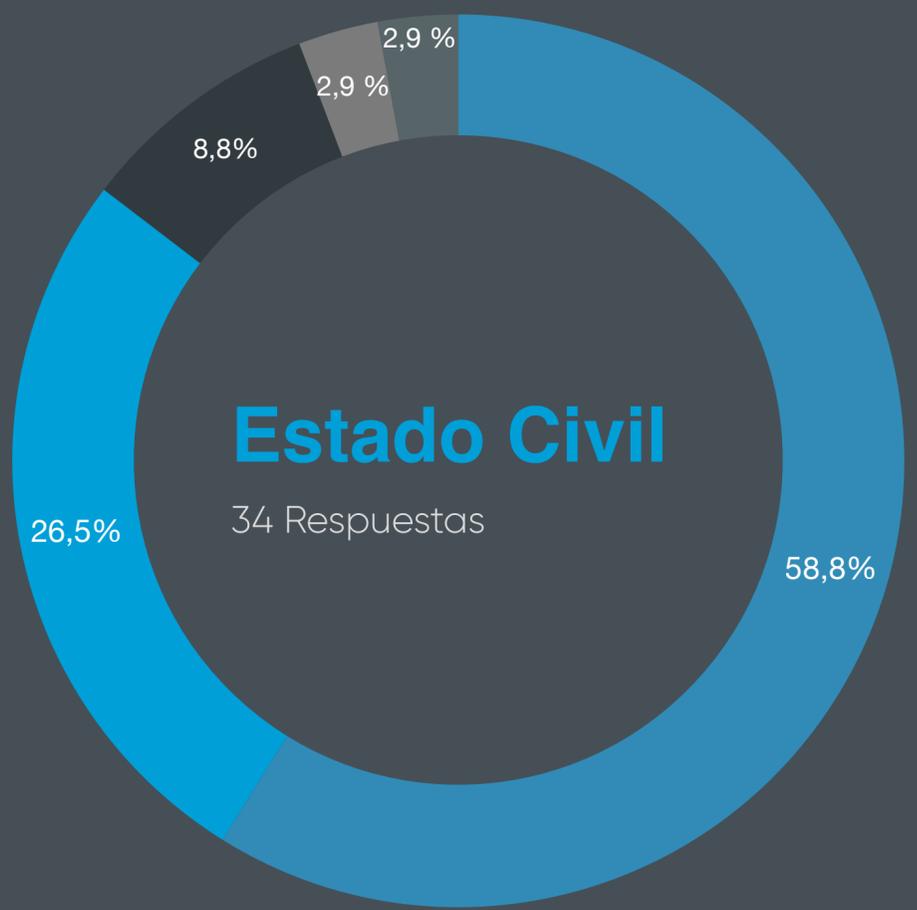
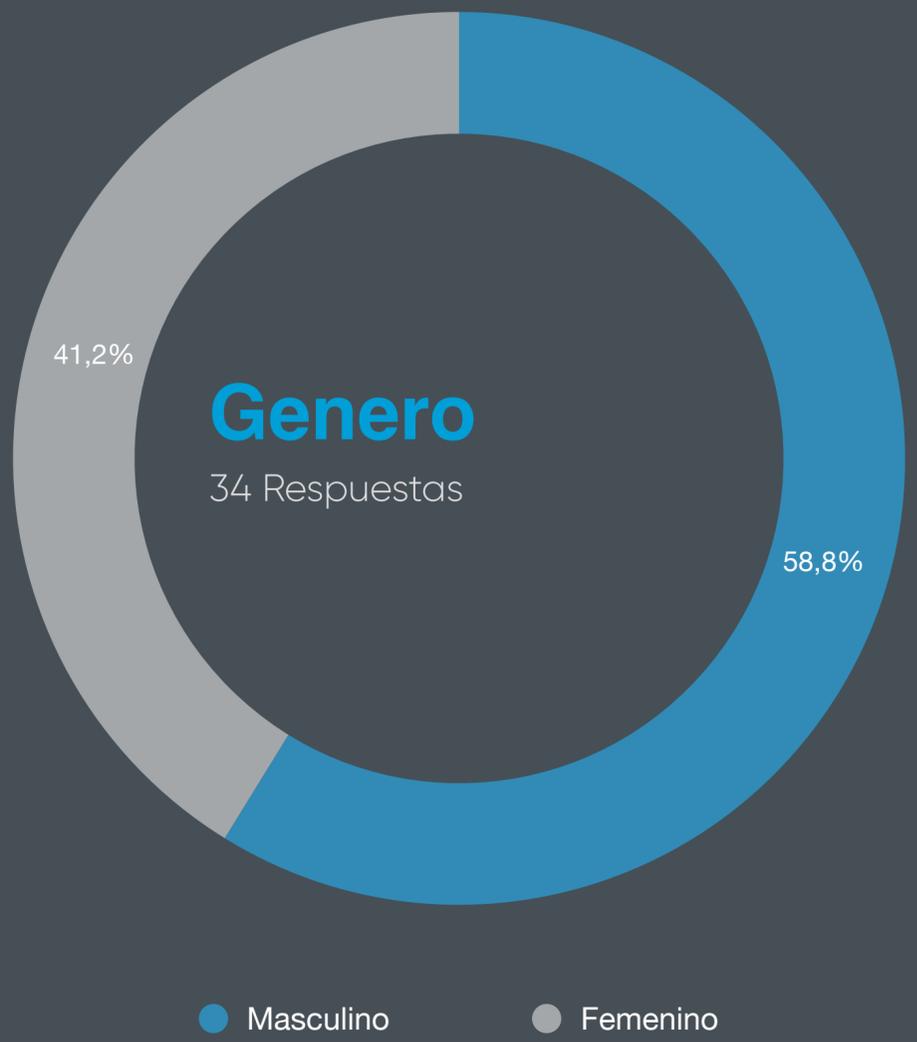
6

2º ETAPA



SERVICIOS INMOBILIARIOS

# PERFIL DEL CLIENTE



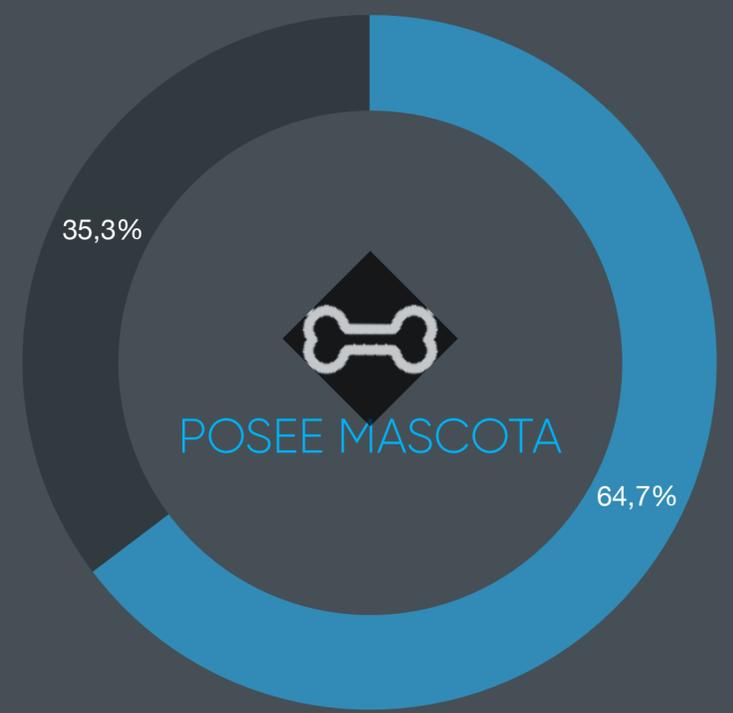
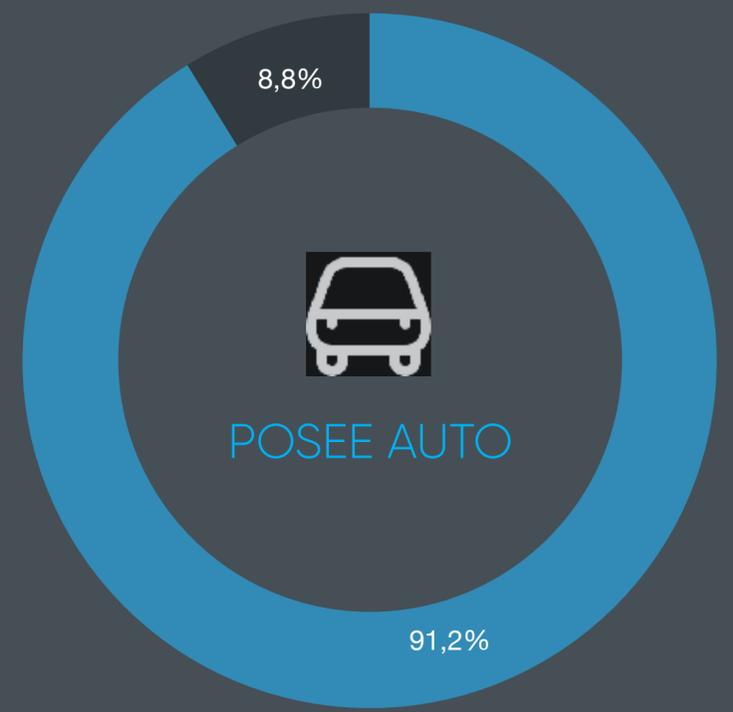
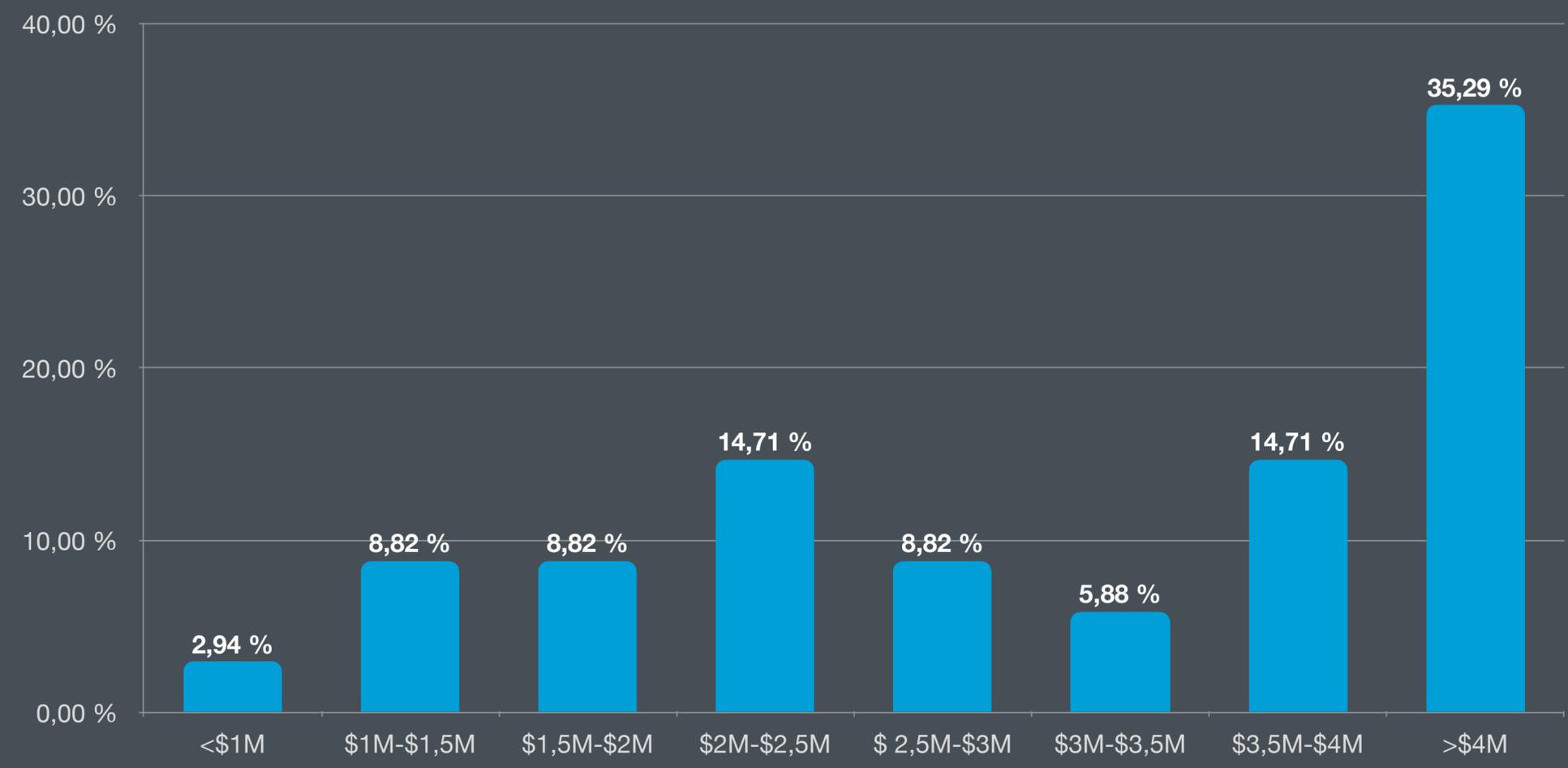


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# PERFIL DEL CLIENTE

## RENTA INGRESO POR HOGAR

34 Respuestas



● Si ● No

● Si ● No

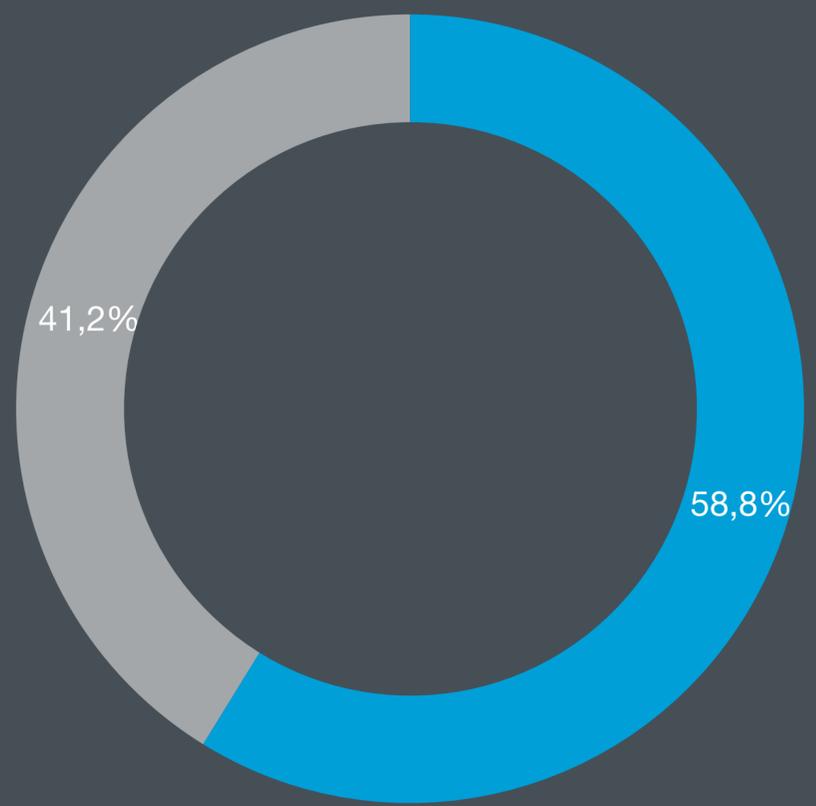


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# PERFIL DEL CLIENTE

## PRIMERA VIVIENDA

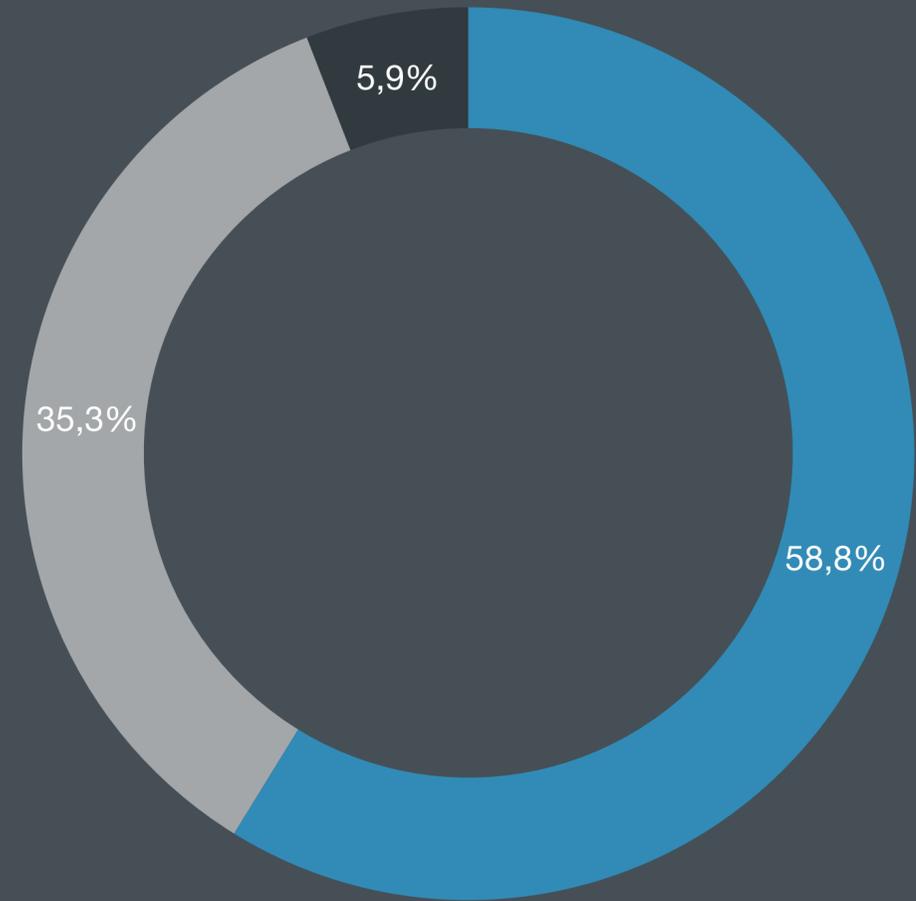
34 Respuestas



Masculino Femenino

## USO VIVIENDA

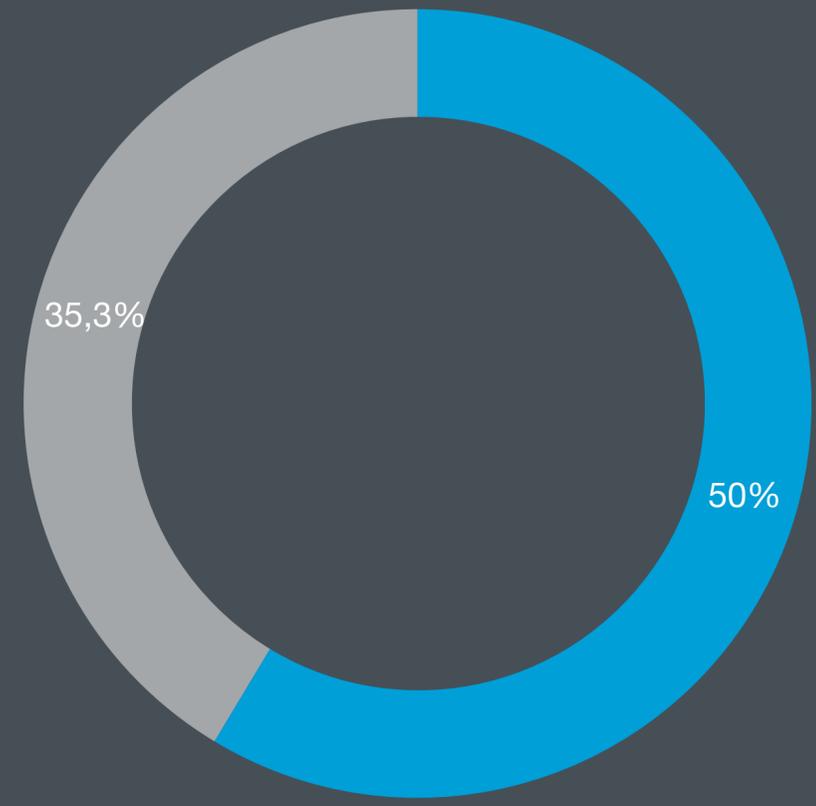
34 Respuestas



Inversión Segunda Vivienda Union Civil

## CUANTO TIEMPO PLANEA VIVIR EN VIVIENDA

2 Respuestas



Si No

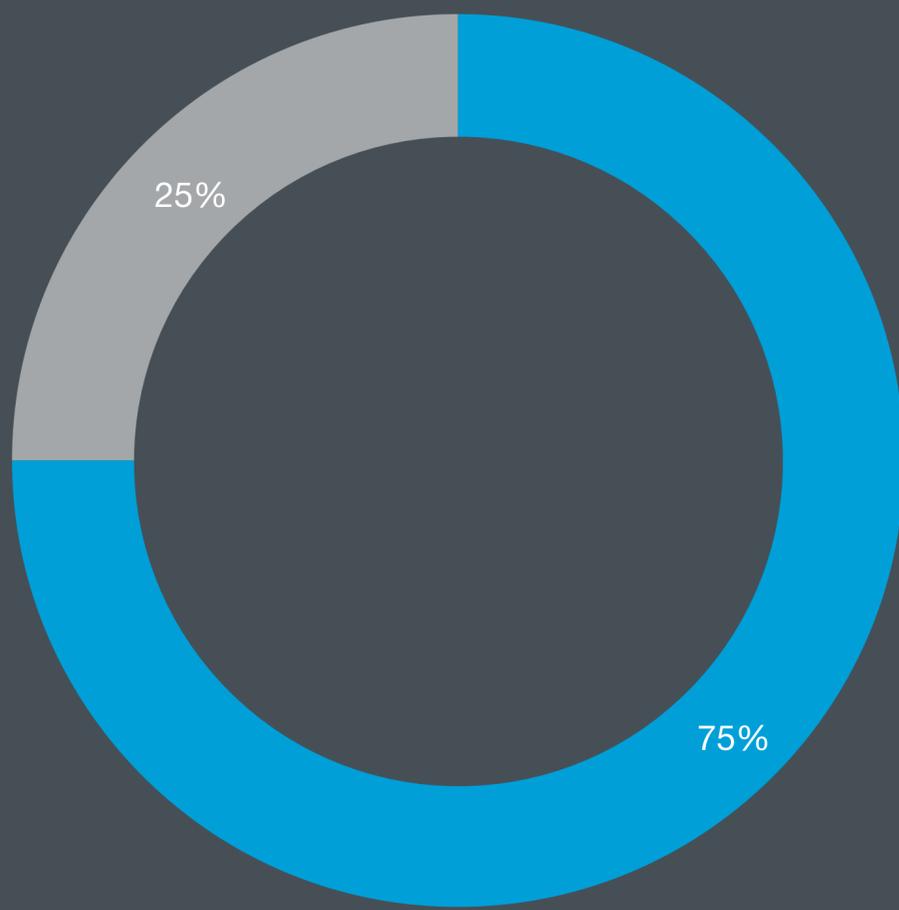


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# PERFIL DEL CLIENTE

## ¿ESTÁ EN ARRIENDO LA VIVIENDA?

20 Respuestas



● Si ● No

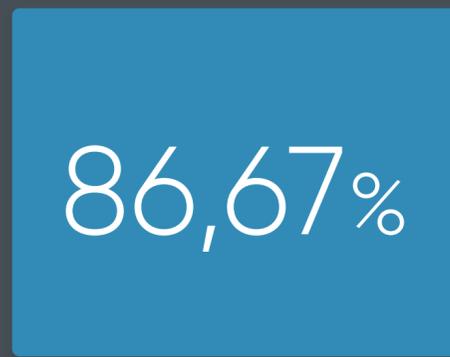
## VALOR ARRIENDO MENSUAL

15 Respuestas

Tipología	\$350.000-\$400.000	\$400.000-\$450.000	\$450.000 - \$500.000	> \$500.000
1D-1B	100,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
2D-1B	0,0 %	28,6 %	28,6 %	42,9 %
2D-2B	0,0 %	0,0 %	25,0 %	75,0 %
3D-3B	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %

## ARRIENDO REAJUSTABLE

15 Respuestas



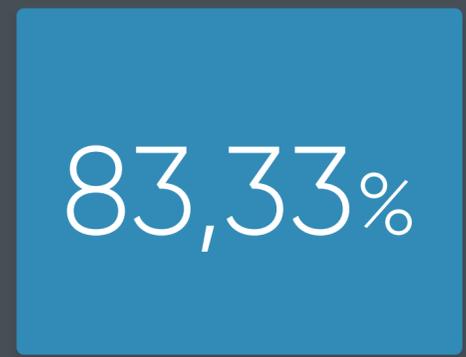
## MONEDA DE ARRIENDO

15 Respuestas



## VALOR ARRIENDO MENSUAL

15 Respuestas



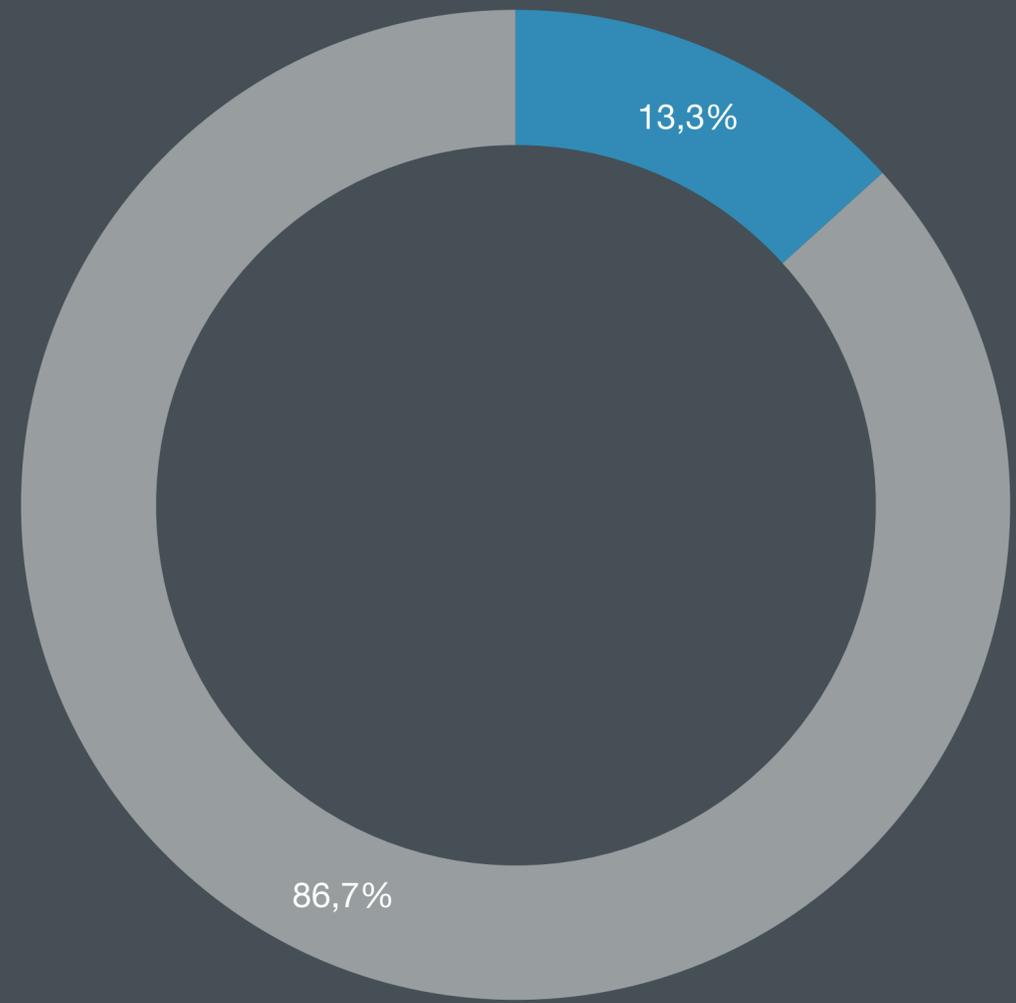


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# PERFIL DEL CLIENTE

## PERFIL ARRENDADOR

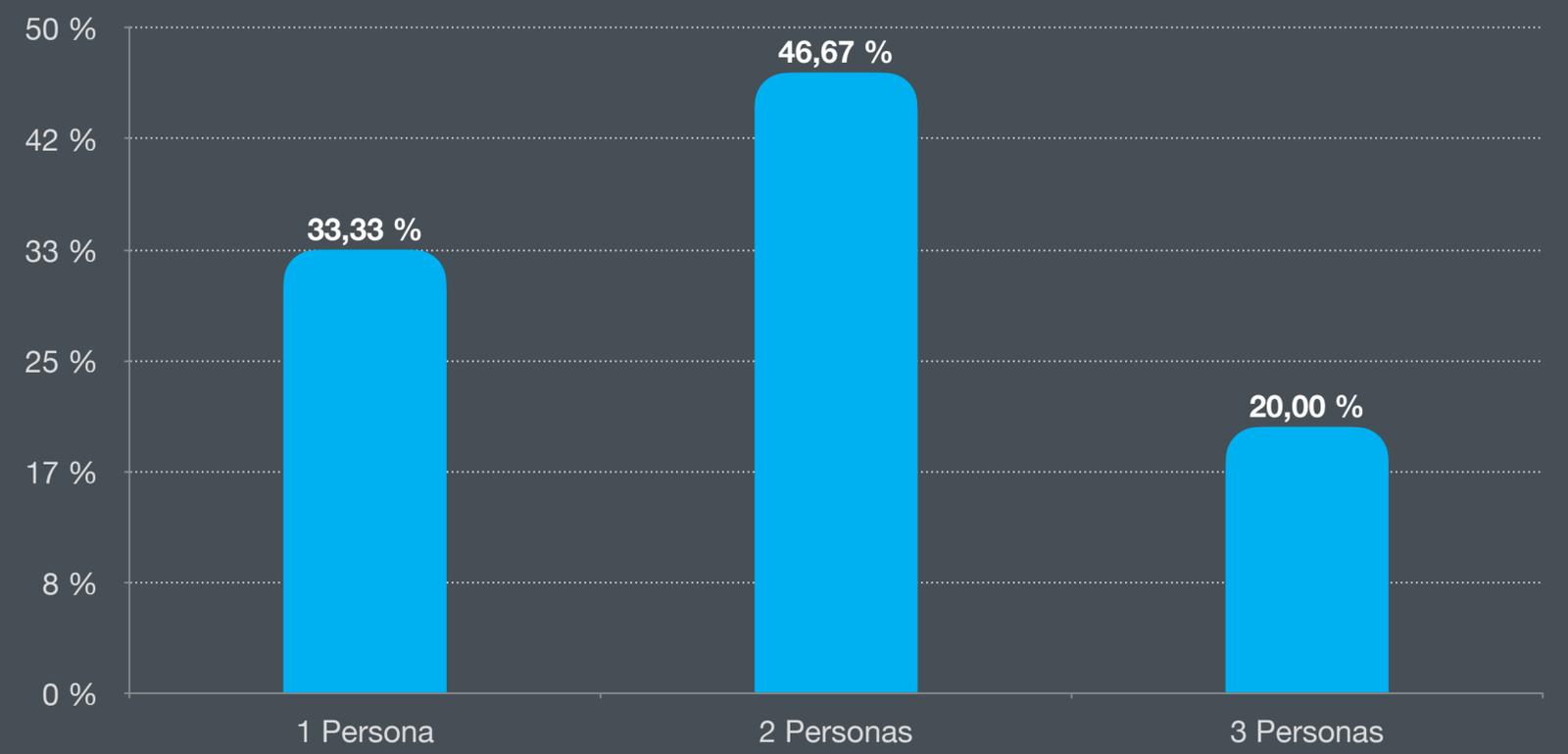
20 Respuestas



● Pareja/Amigo    ● Estudiante

## NUMERO. PERSONAS ARRENDANDO LA VIVIENDA

15 Respuestas



## CENTRO DE ESTUDIOS DEL ARRENDADOR

15 Respuestas  
UC. MAULE

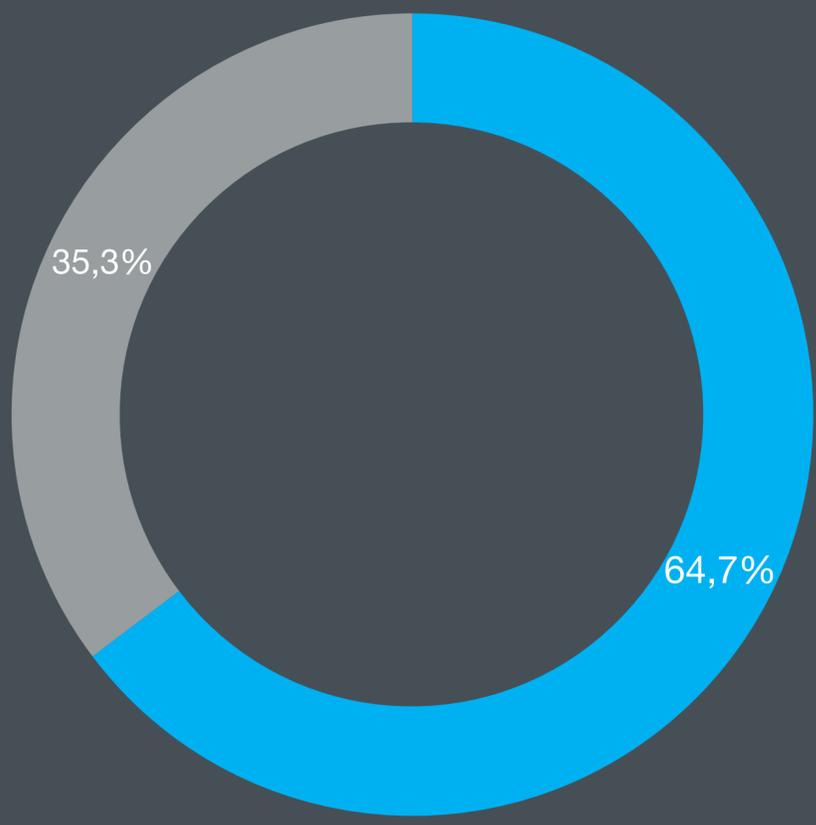
**69,23%**



SERVICIOS INMOBILIARIOS

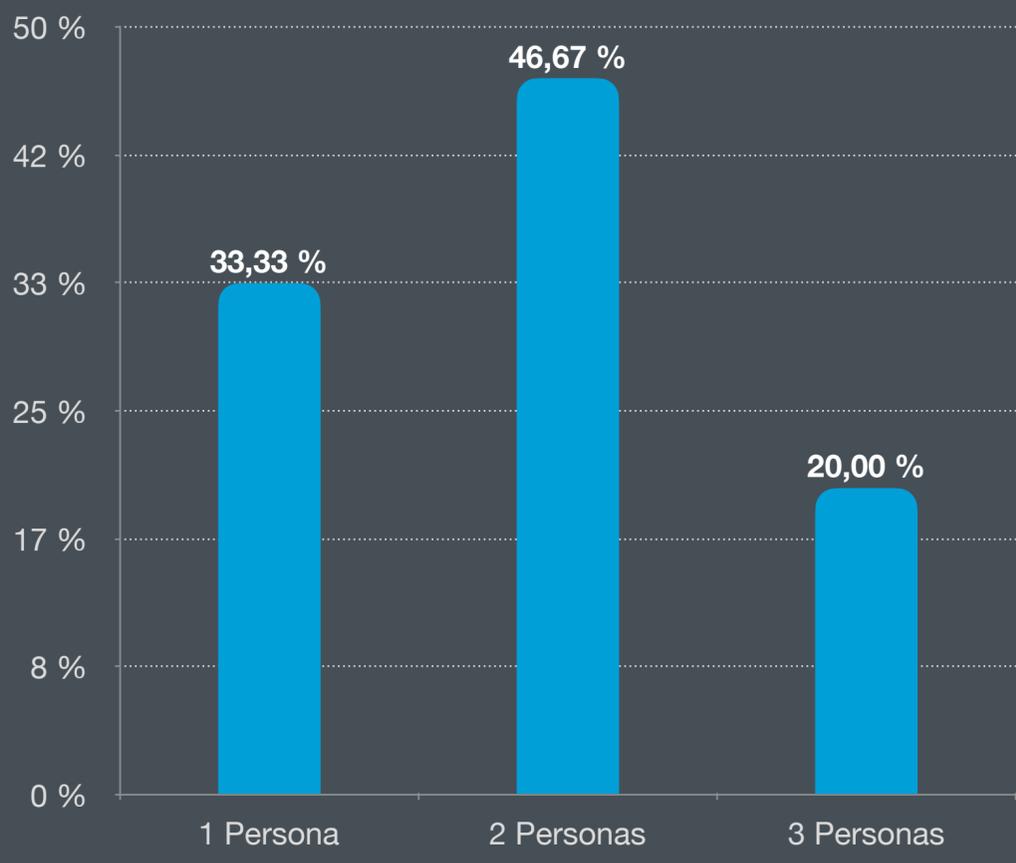
# PERFIL DEL CLIENTE

¿CÓMO FINANCIÓ LA COMPRA?  
34 Respuestas

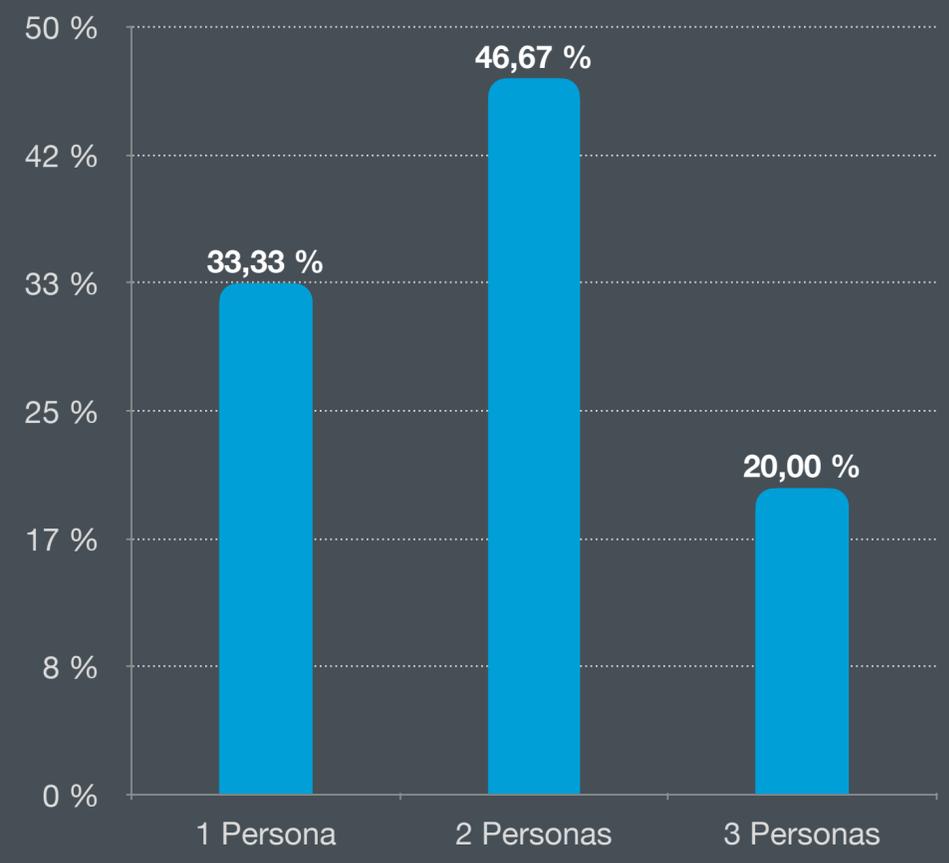


● Crédito Hipotecario ● Precio Contado

¿CUÁNTO FINANCIÓ?  
22 Respuestas



¿CUÁNTO FINANCIÓ?  
22 Respuestas



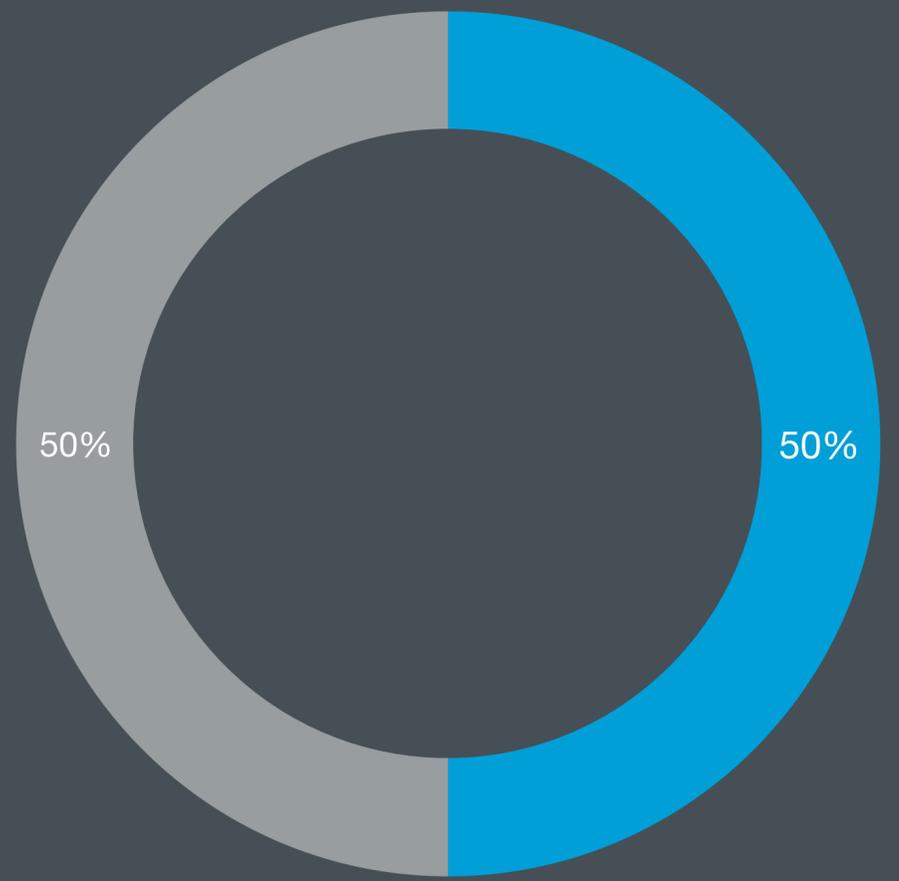


SERVICIOS INMOBILIARIOS

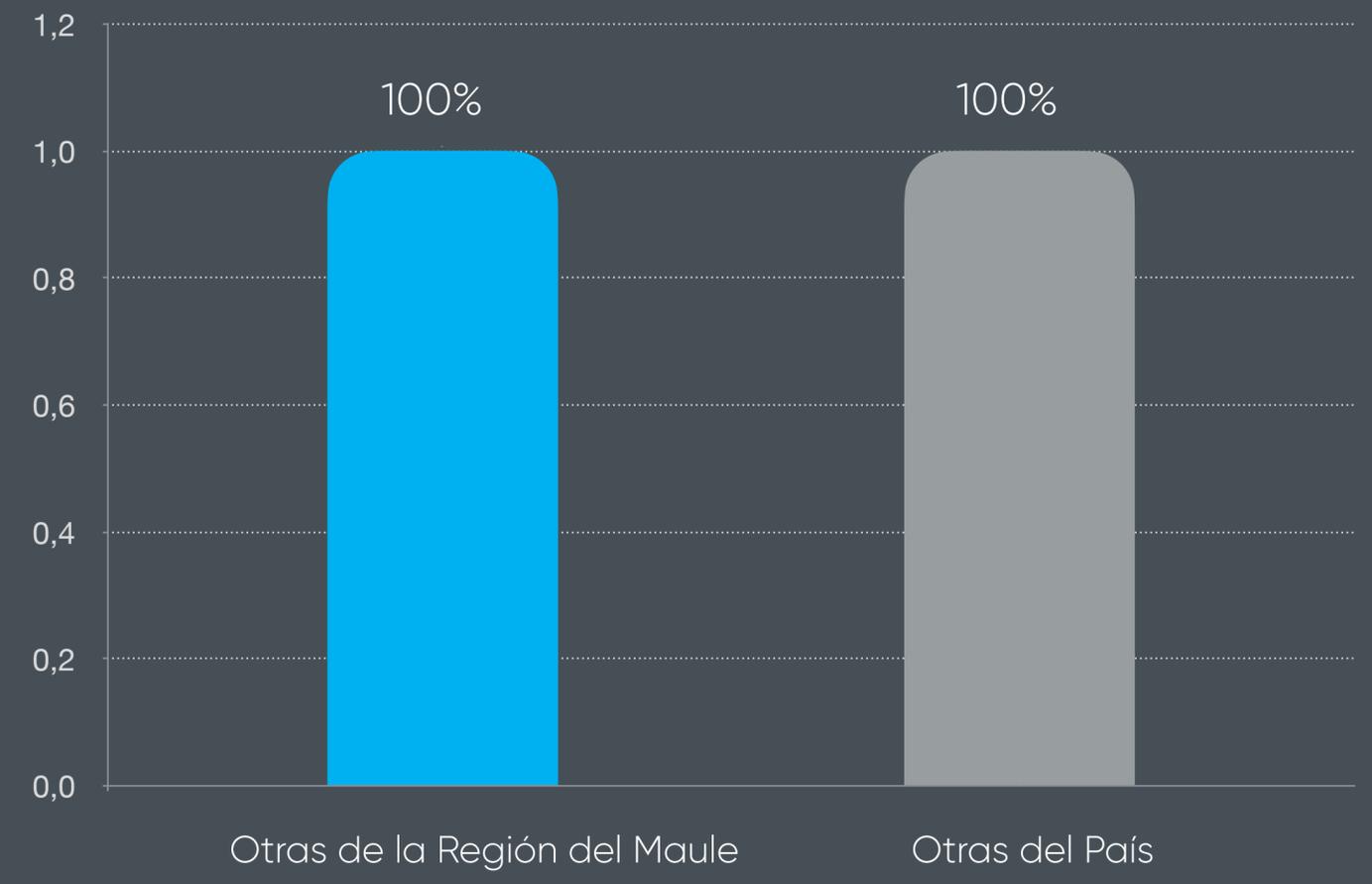
# PERFIL DEL CLIENTE

## RESIDENTES: TIPO VIVIENDA ANTERIOR Y COMUNA DE PROCEDENCIA

2 Respuestas



● Casa    ● Depto



■ Casa    ■ Depto

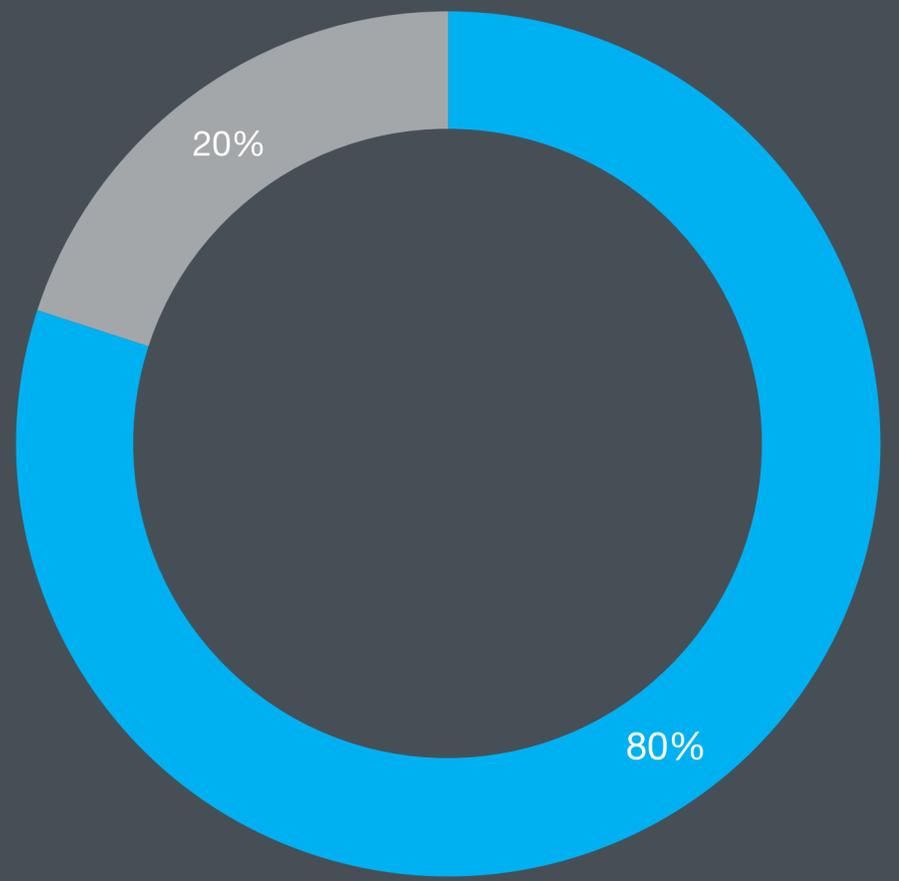


SERVICIOS INMOBILIARIOS

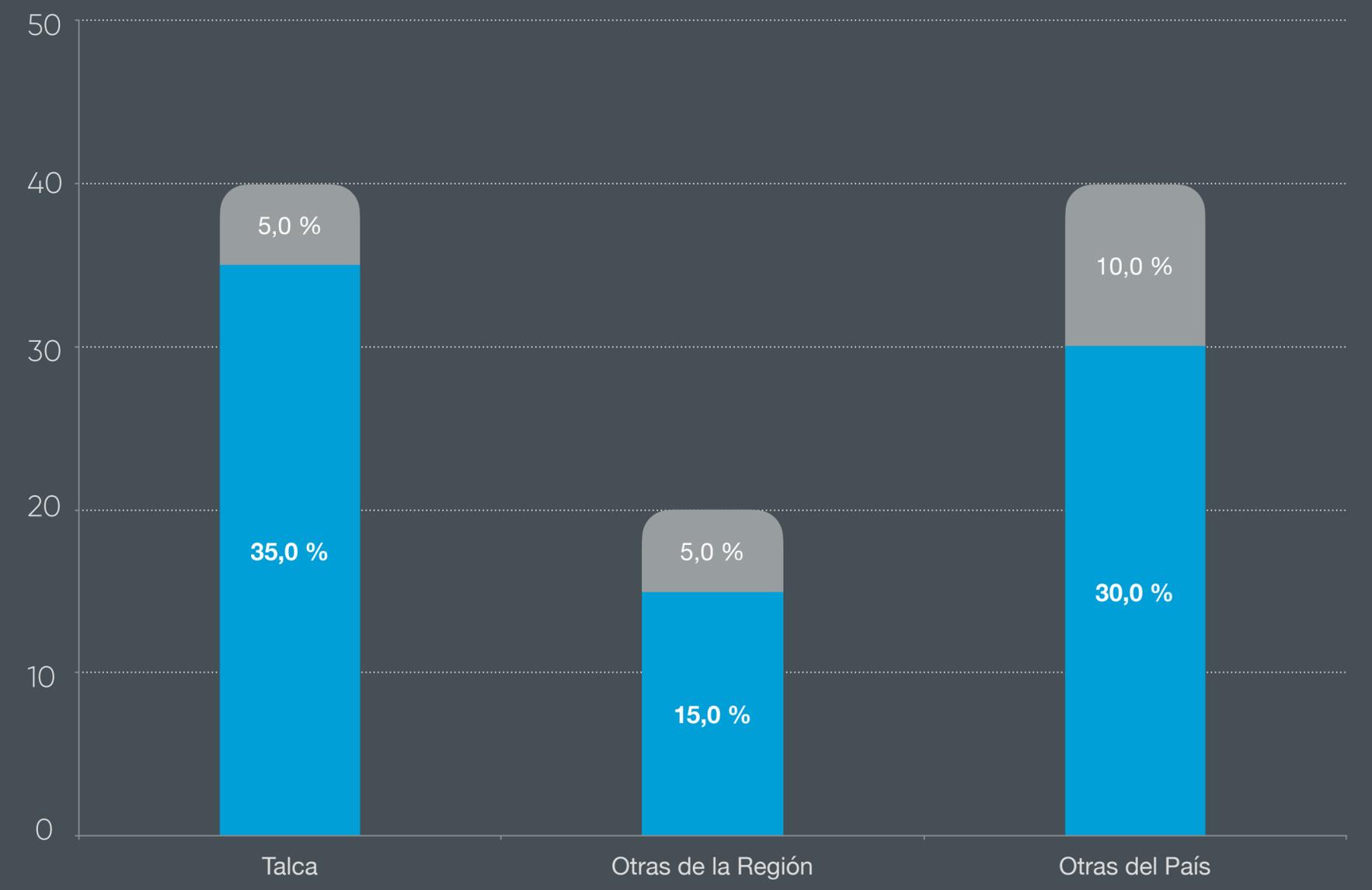
# PERFIL DEL CLIENTE

## RESIDENTES: TIPO VIVIENDA ANTERIOR Y COMUNA DE PROCEDENCIA

2 Respuestas



● Casa    ● Depto



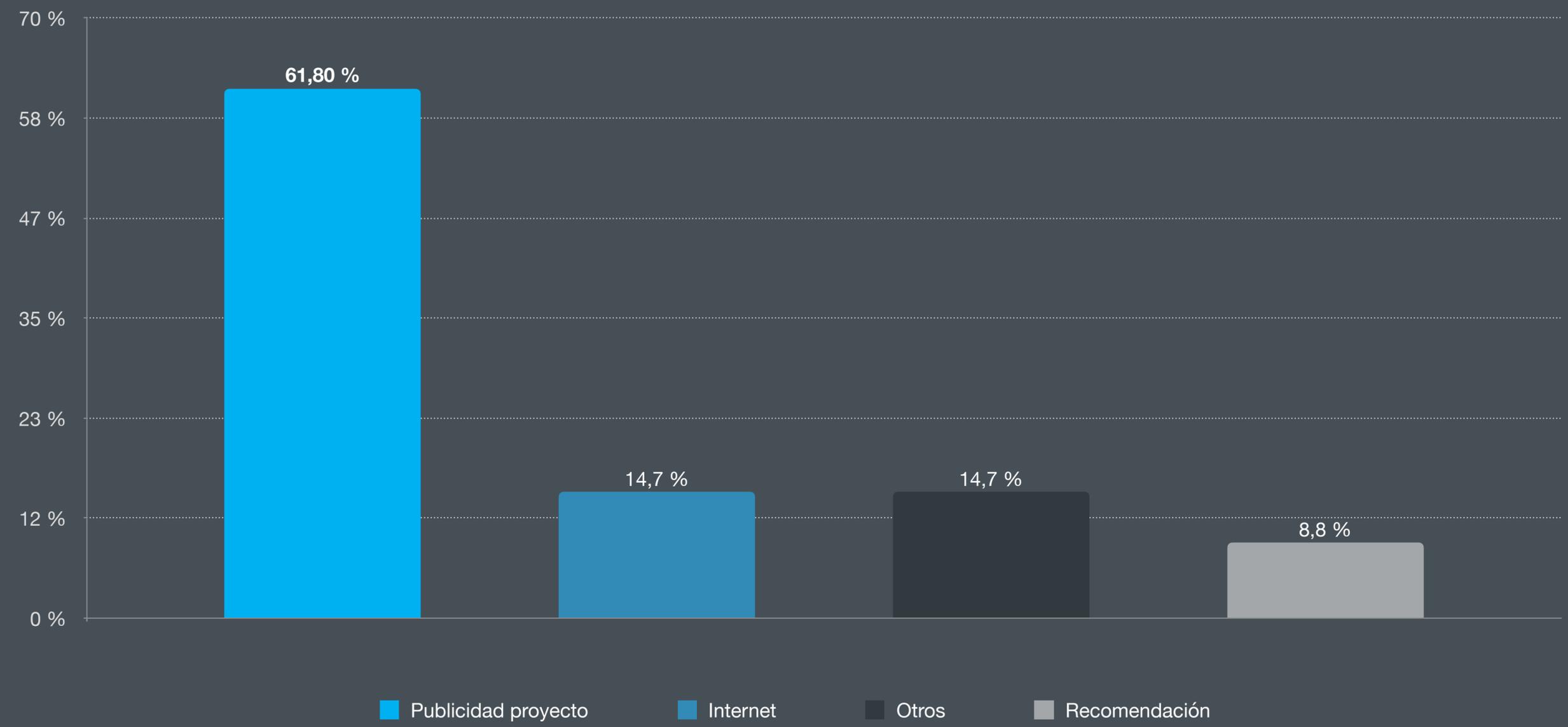


SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PERFIL DEL CLIENTE

## ¿CÓMO SE ENTERÓ DEL PROYECTO?

34 Respuestas





SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN  
DE CLIENTES

ABRIL 2023

1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

2

PERFIL DEL CLIENTE

3

PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

4

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

5

EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

6

2º ETAPA

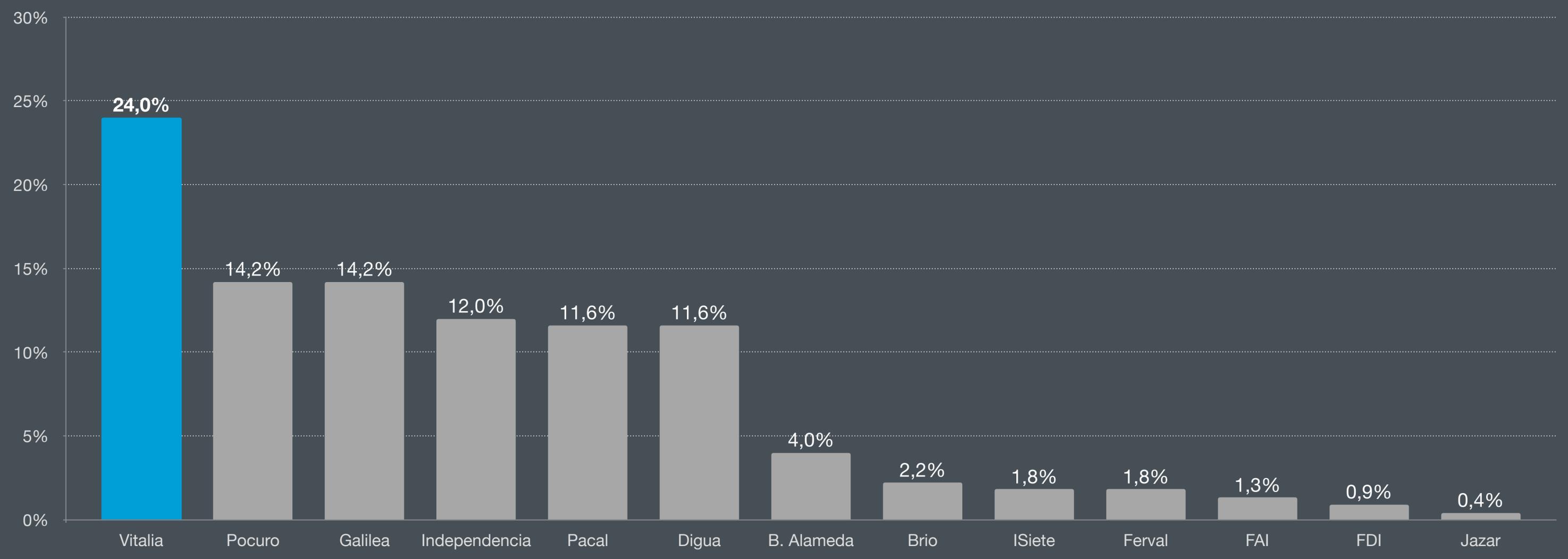


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

## CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE LA INMOBILIARIA

34 Respuestas



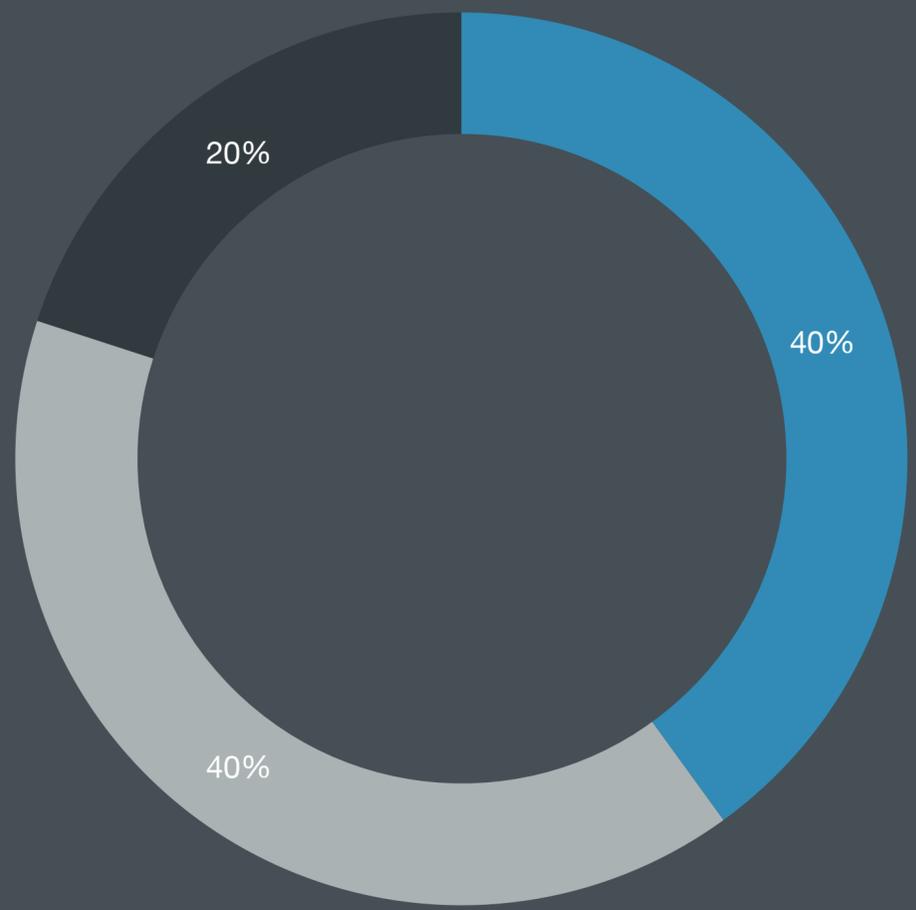


SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

## PERCEPCIÓN DE LA INFO. VITALIA ENTRE LOS QUE YA LA CONOCÍAN

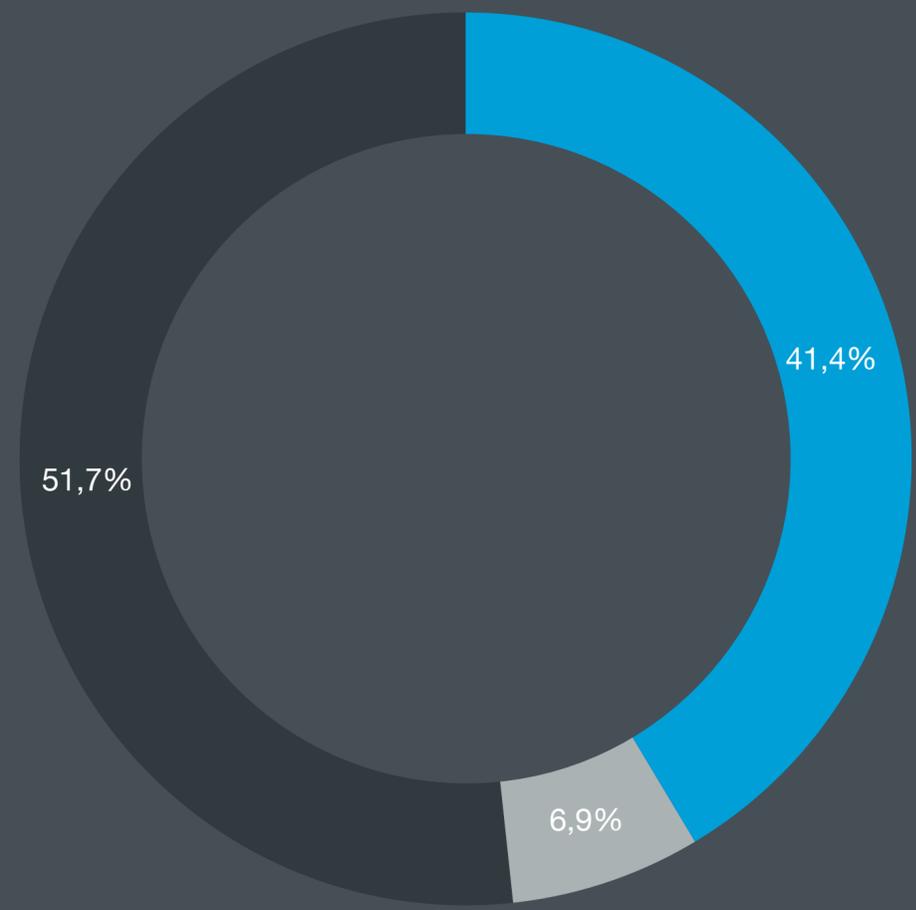
5 Respuestas



● Buena ● Indiferente ● Mala

## PERCEPCIÓN DE LA INFO. VITALIA ENTRE LOS QUE NO LA CONOCÍAN

29 Respuestas



● Buena ● Indiferente ● Mala



SERVICIOS INMOBILIARIOS

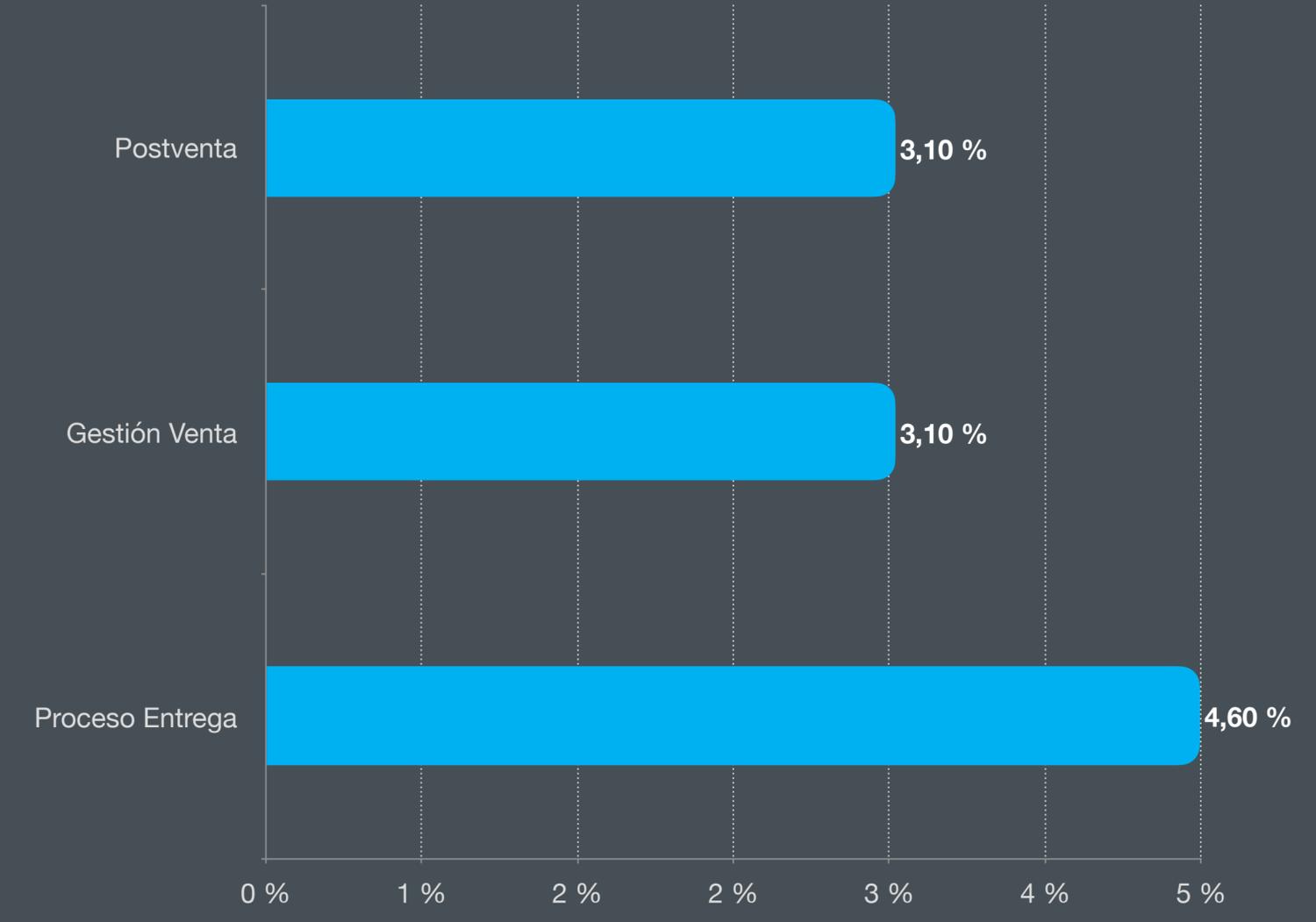
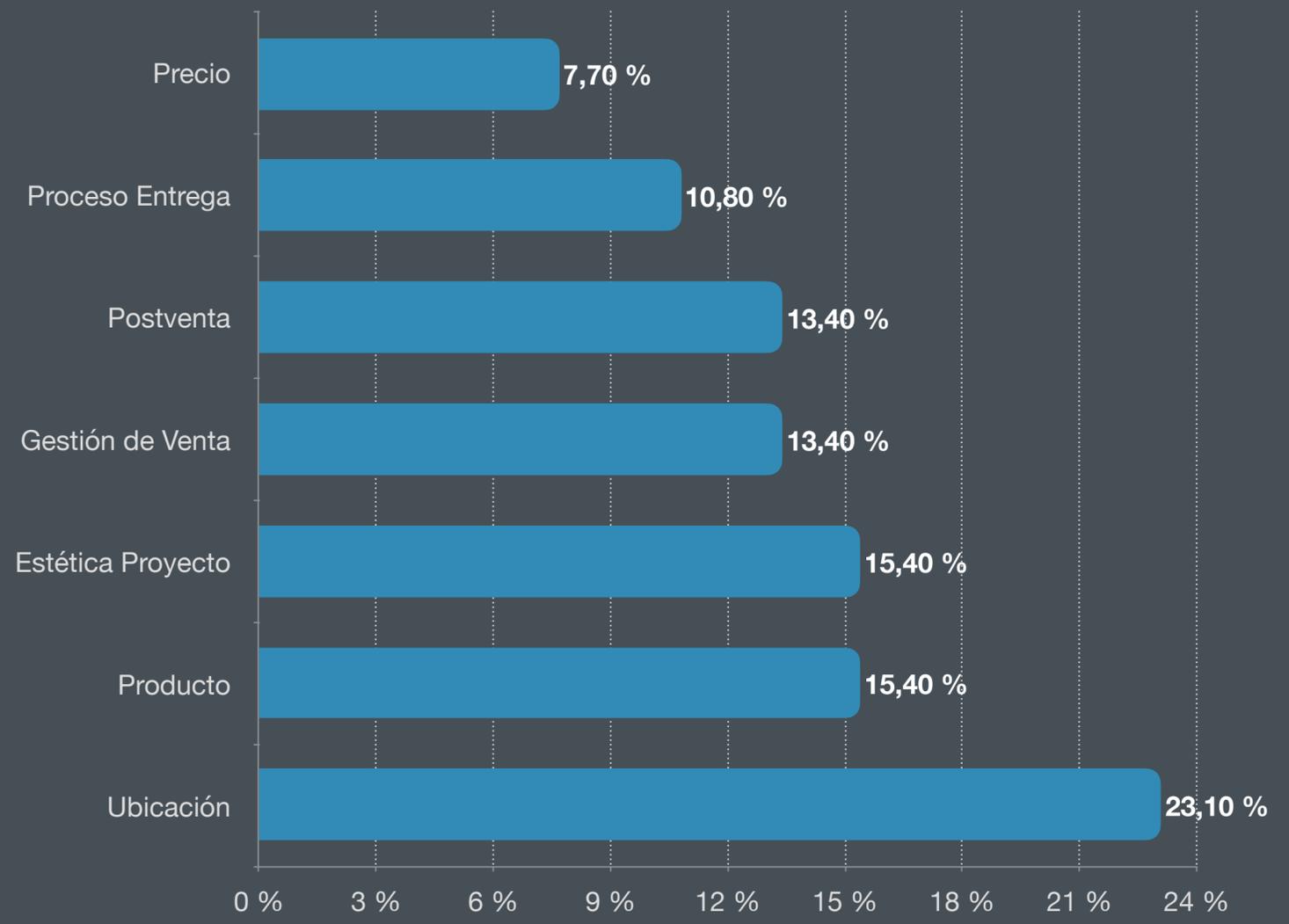
# PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

## MOTIVO POR EL RECOMENDARÍAN LA COMPRA DE UNIDAD EN EL PROYECTO

28 Respuestas

## MOTIVO POR EL QUE NO RECOMENDARÍAN LA COMPRA DE UNIDAD EN EL PROYECTO

6 Respuestas



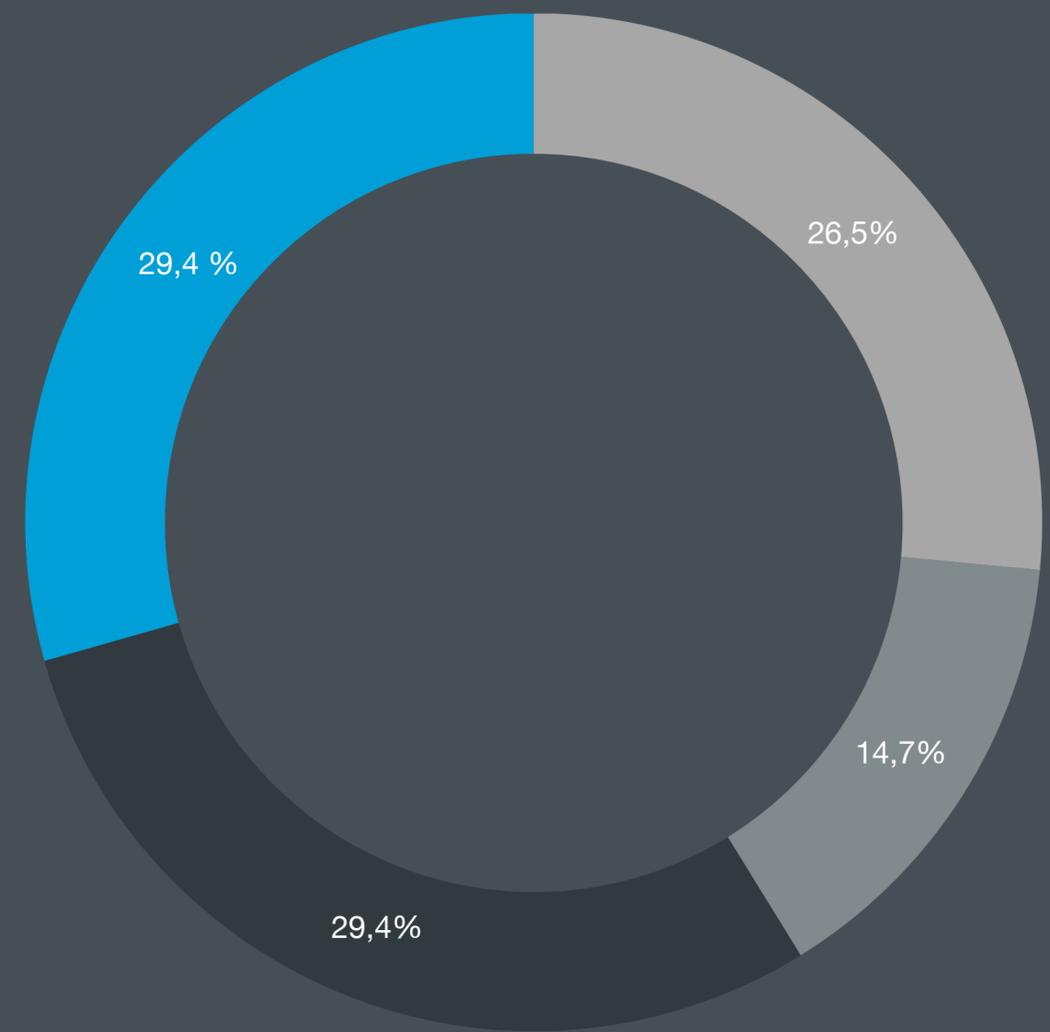


SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

## FASE EN LA QUE SE ENCONTRABA EL PROYECTO CUANDO ADQUIRIÓ LA VIVIENDA

34 Respuestas



- Sin Ejecución
- Obra Gruesa
- Obra Gruesa + Piloto
- Terminado



SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN  
DE CLIENTES

ABRIL 2023

1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

2

PERFIL DEL CLIENTE

3

PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

4

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

5

EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

6

2º ETAPA

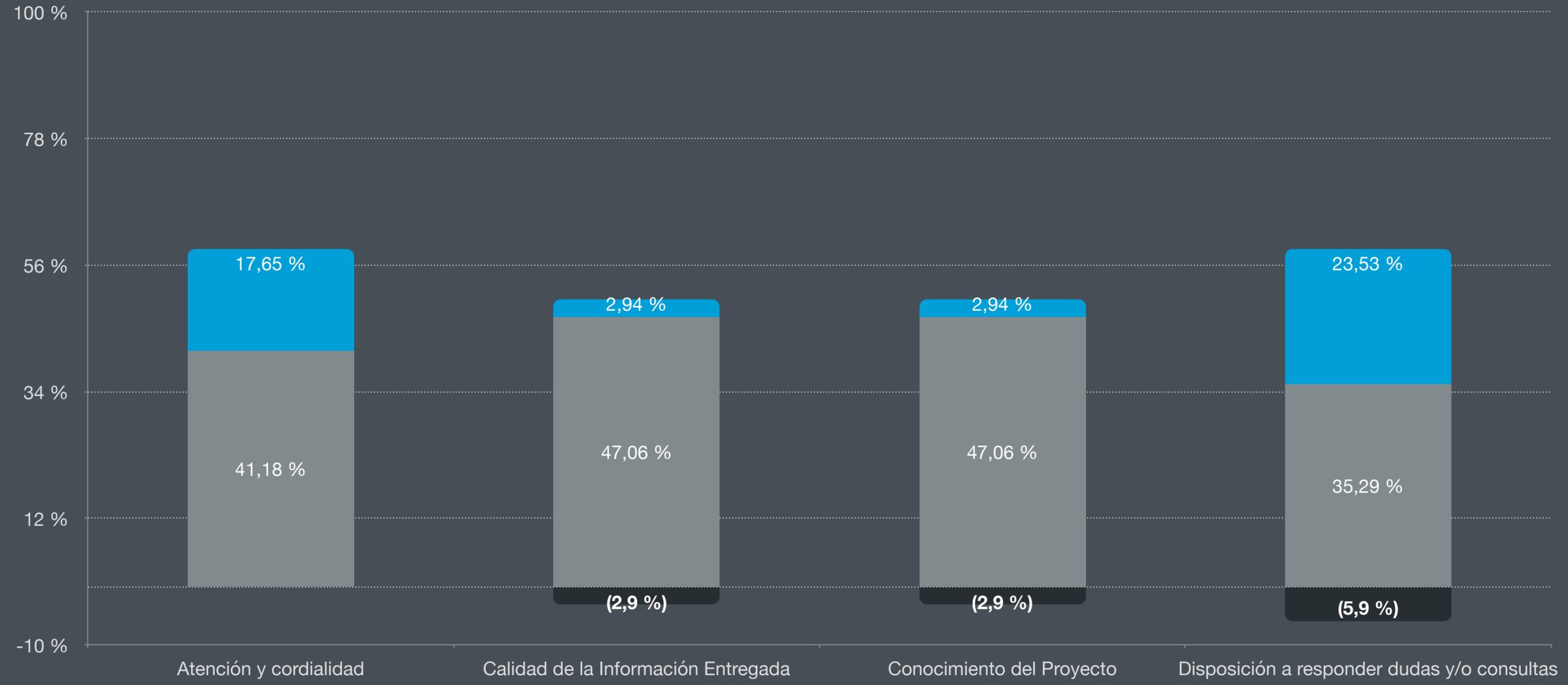


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## EJECUTIVOS DE VENTAS

34 Respuestas



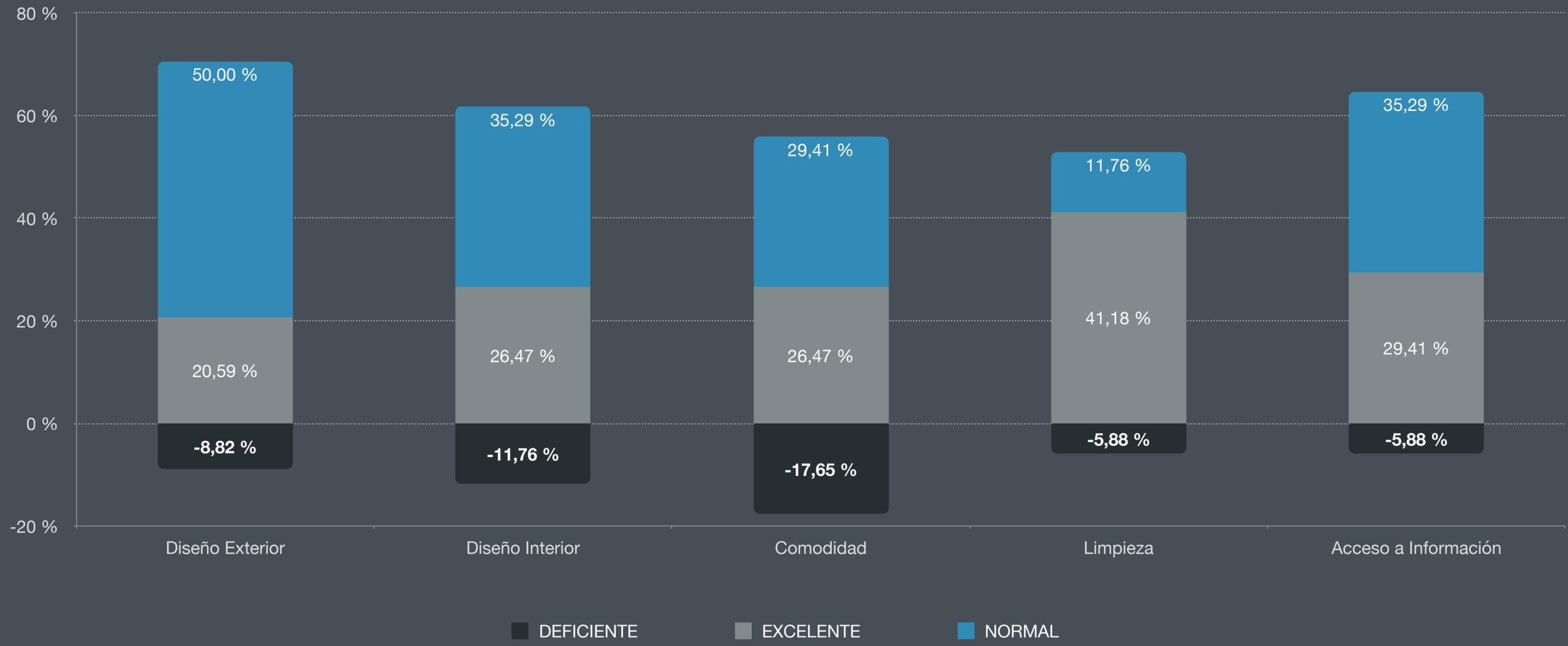


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## SALA DE VENTAS

34 Respuestas





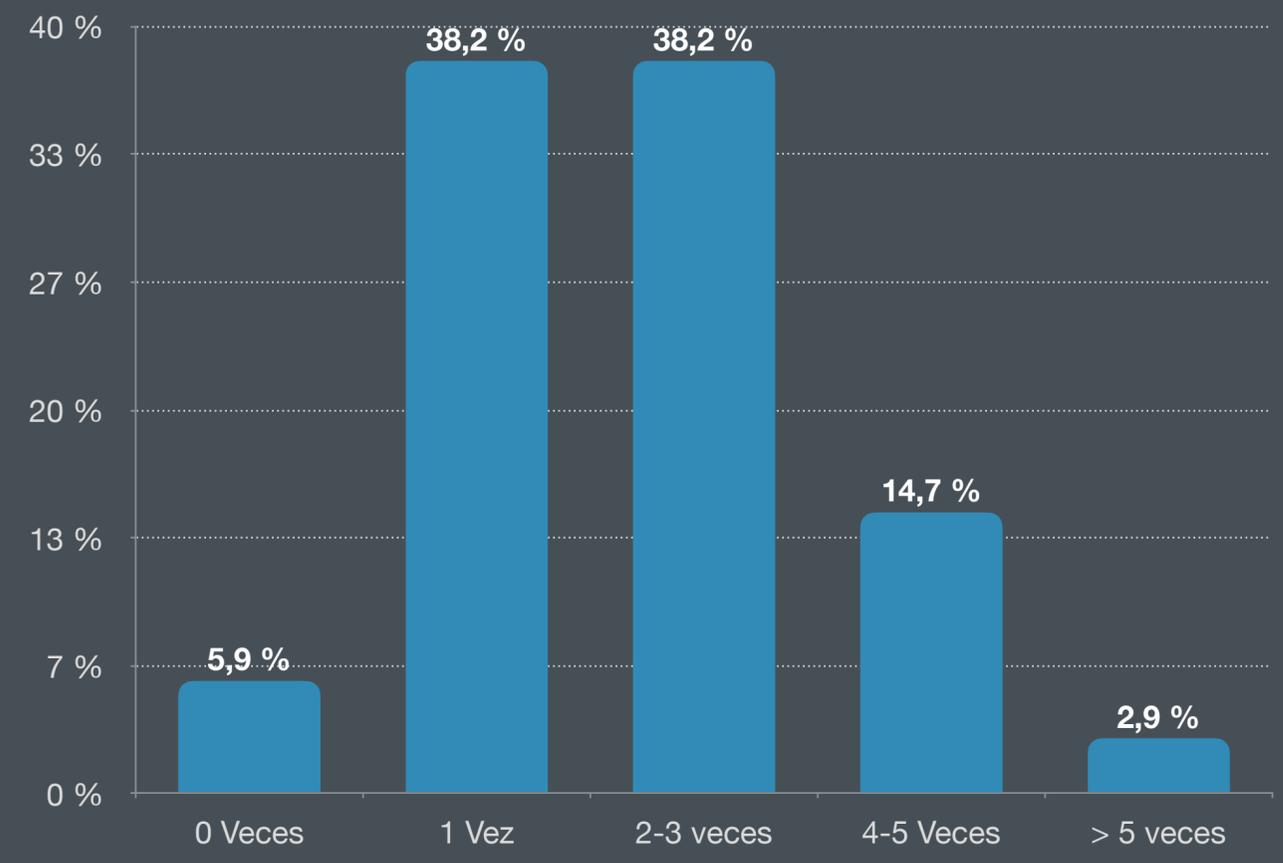
SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

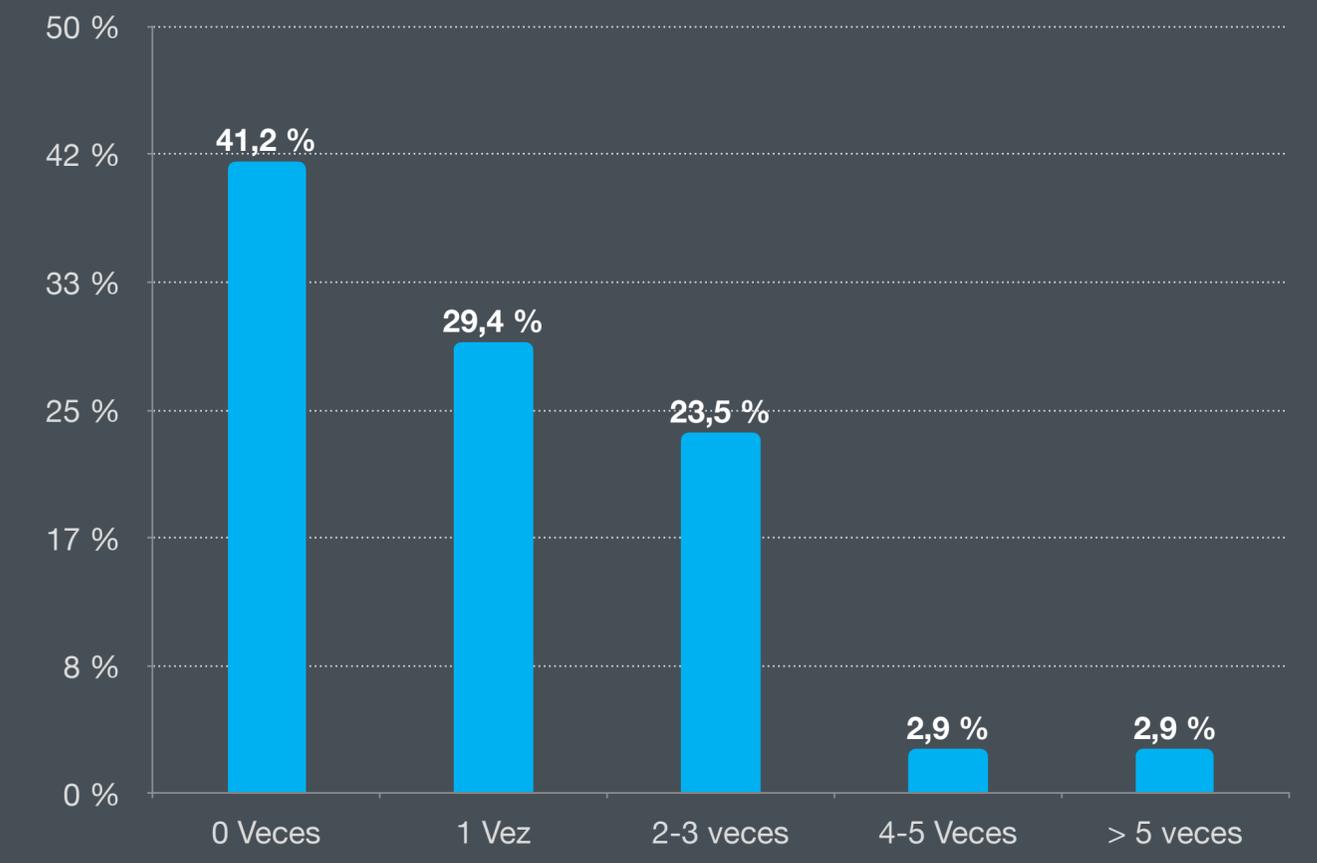
## SALA DE VENTAS

34 Respuestas

### FRECUENCIA DE VISITAS A SALA DE VENTAS, ANTES DE DECIDIR LA COMPRA DE VIVIENDA



### FRECUENCIA DE VISITAS A SALA DE VENTAS, DESPUÉS DE PROMESA DE COMPRA



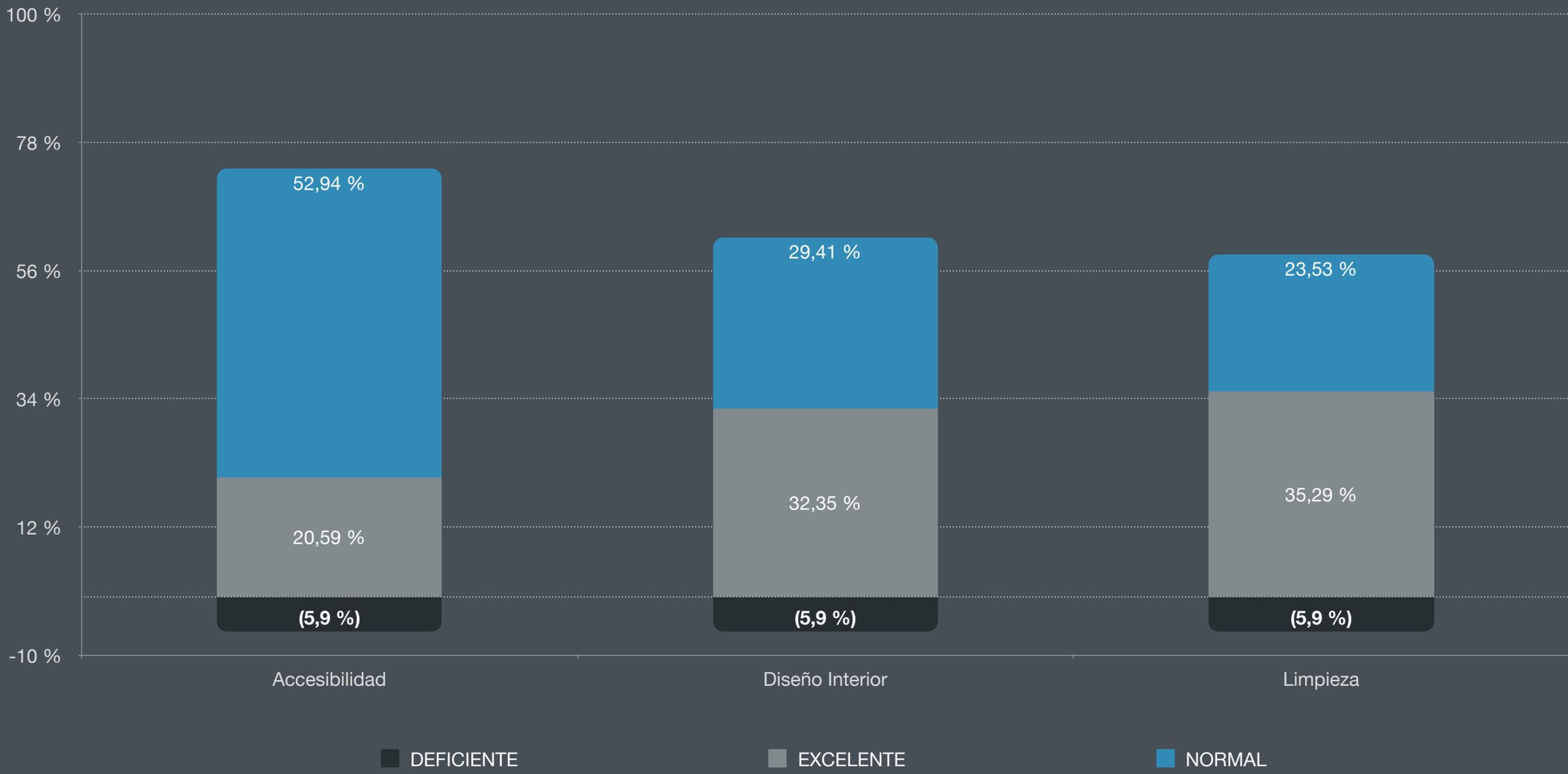


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## PISO PILOTO

34 Respuestas



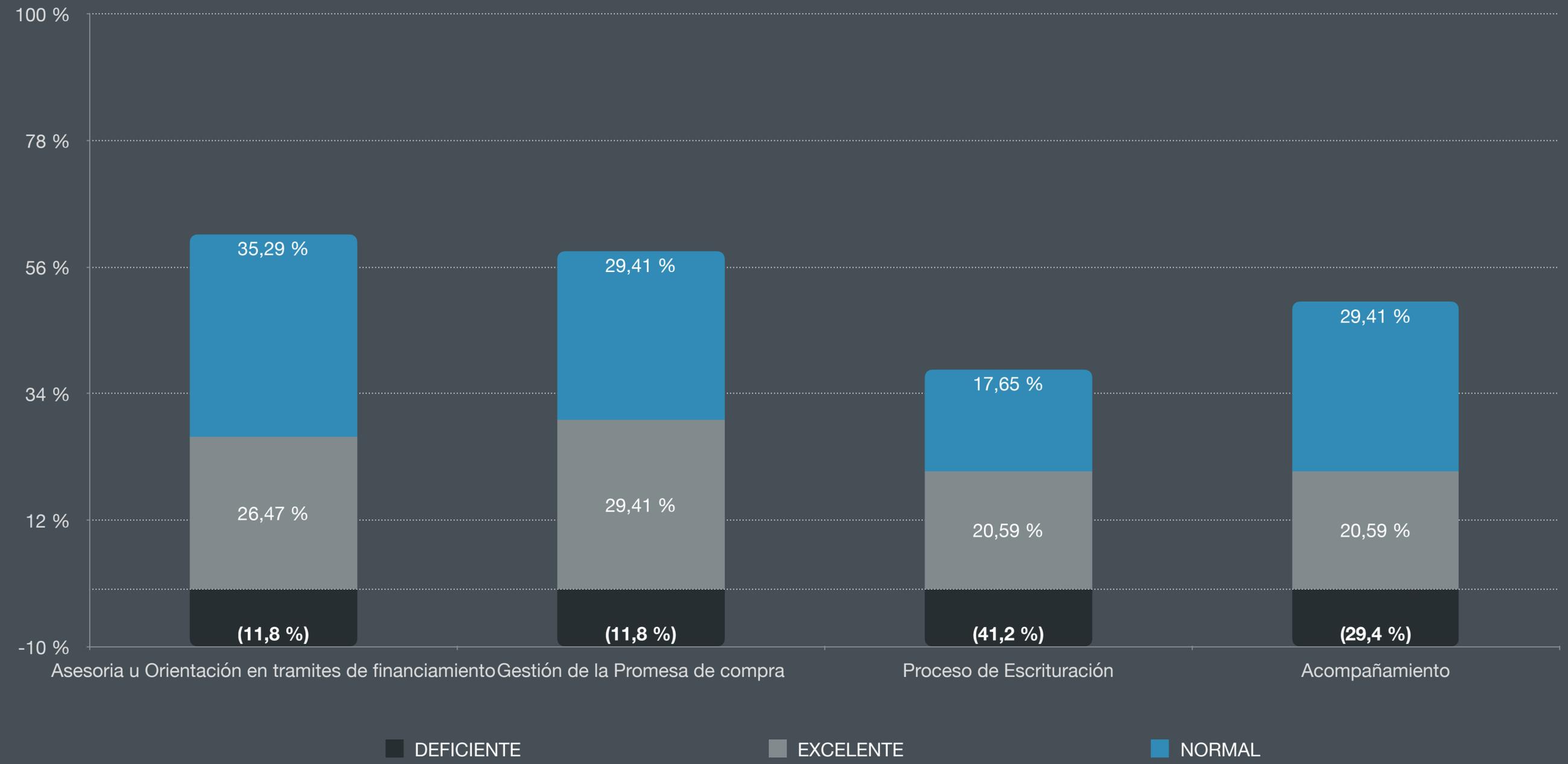


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## CIERRE DE COMPRA

34 Respuestas



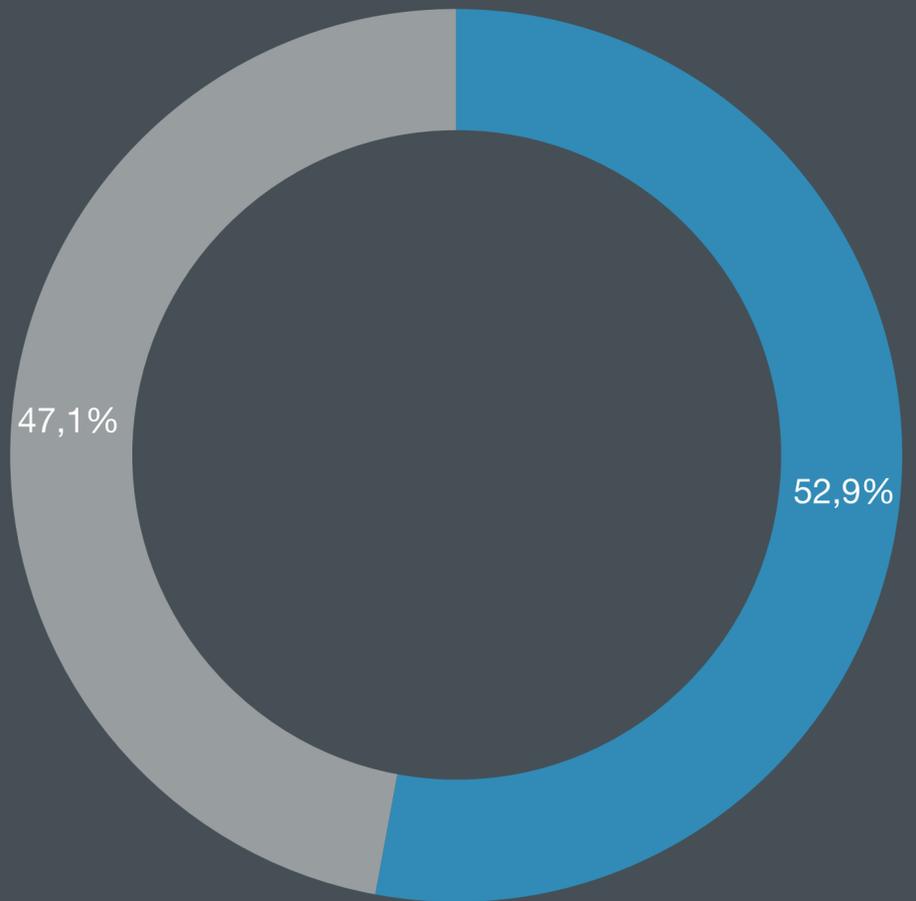


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## ENCONTRÓ OBSERVACIONES DURANTE LA ENTREGA DE LA VIVIENDA

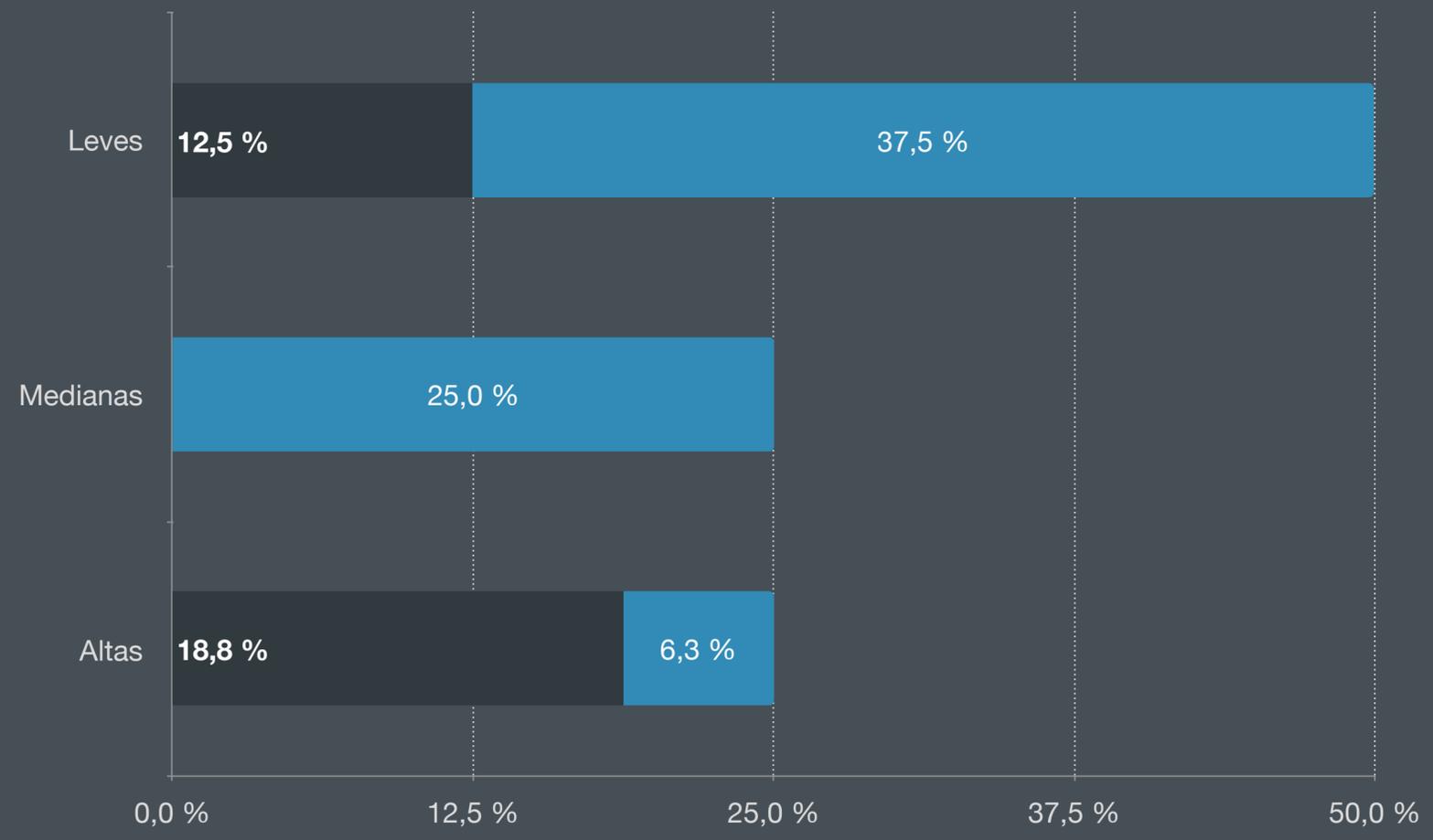
34 Respuestas



● Si ● No

## FUERON SUBSANADAS LAS OBSERVACIONES

34 Respuestas



■ NO ■ SI

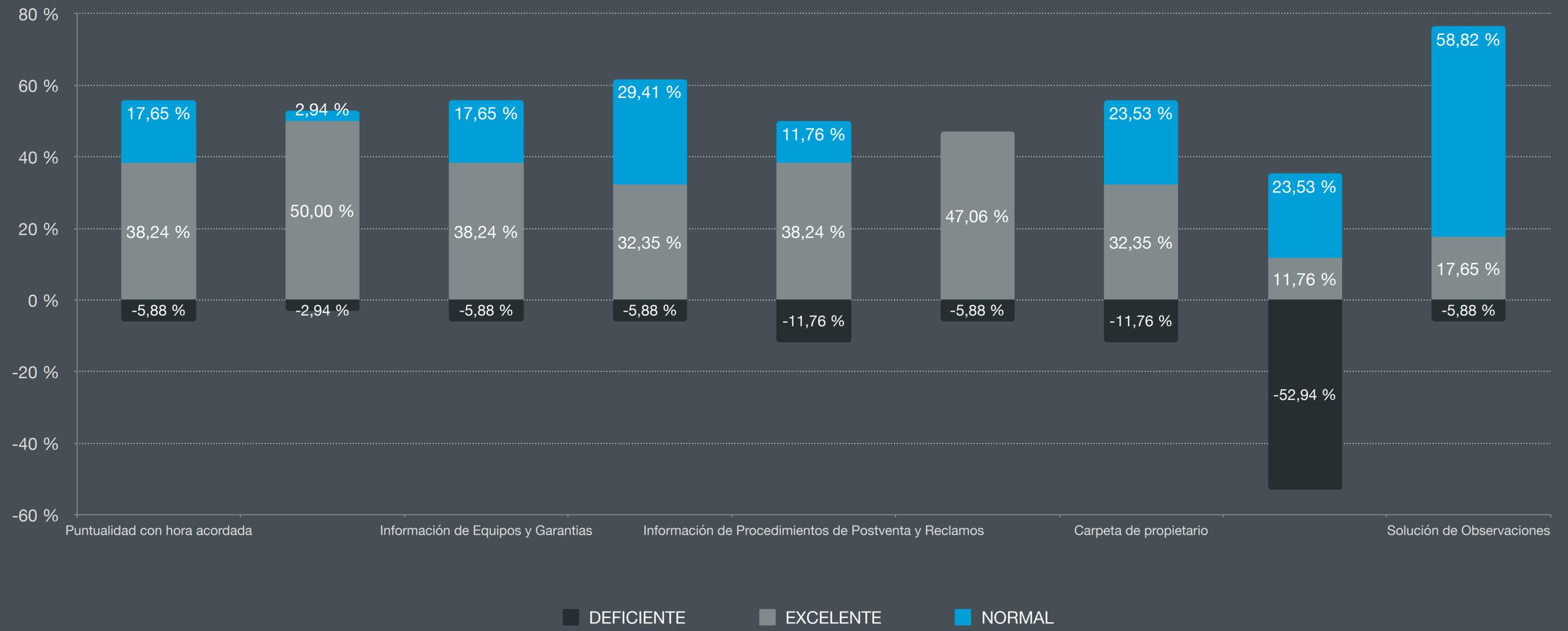


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## ENTREGA DE LA VIVIENDA

34 Respuestas





SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## POSTVENTA

34 Respuestas

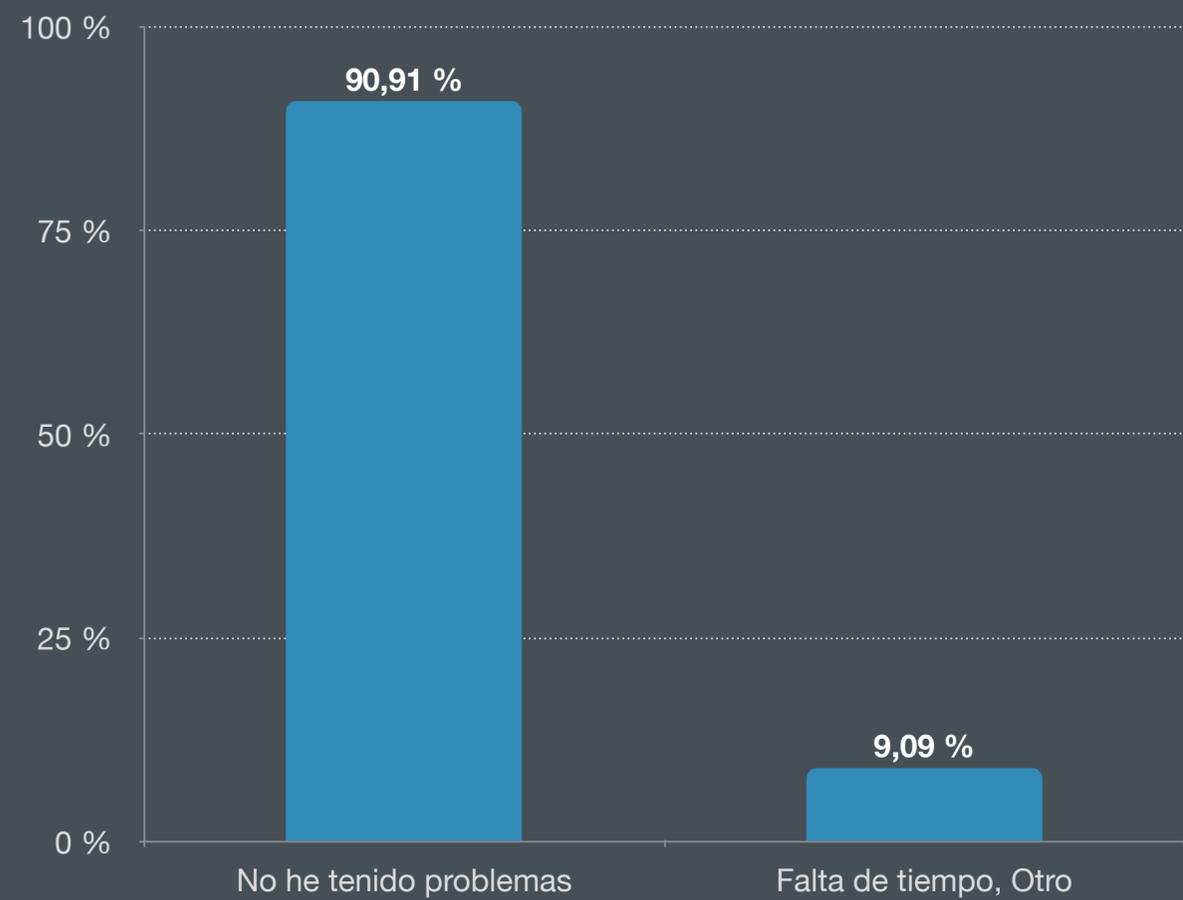
### TUVO QUE RECURRIR AL SERVICIO POSTVENTA

34 Respuestas



### MOTIVO DE CONTACTO

34 Respuestas



### SE HA CONTACTADO CON POSTVENTA

34 Respuestas





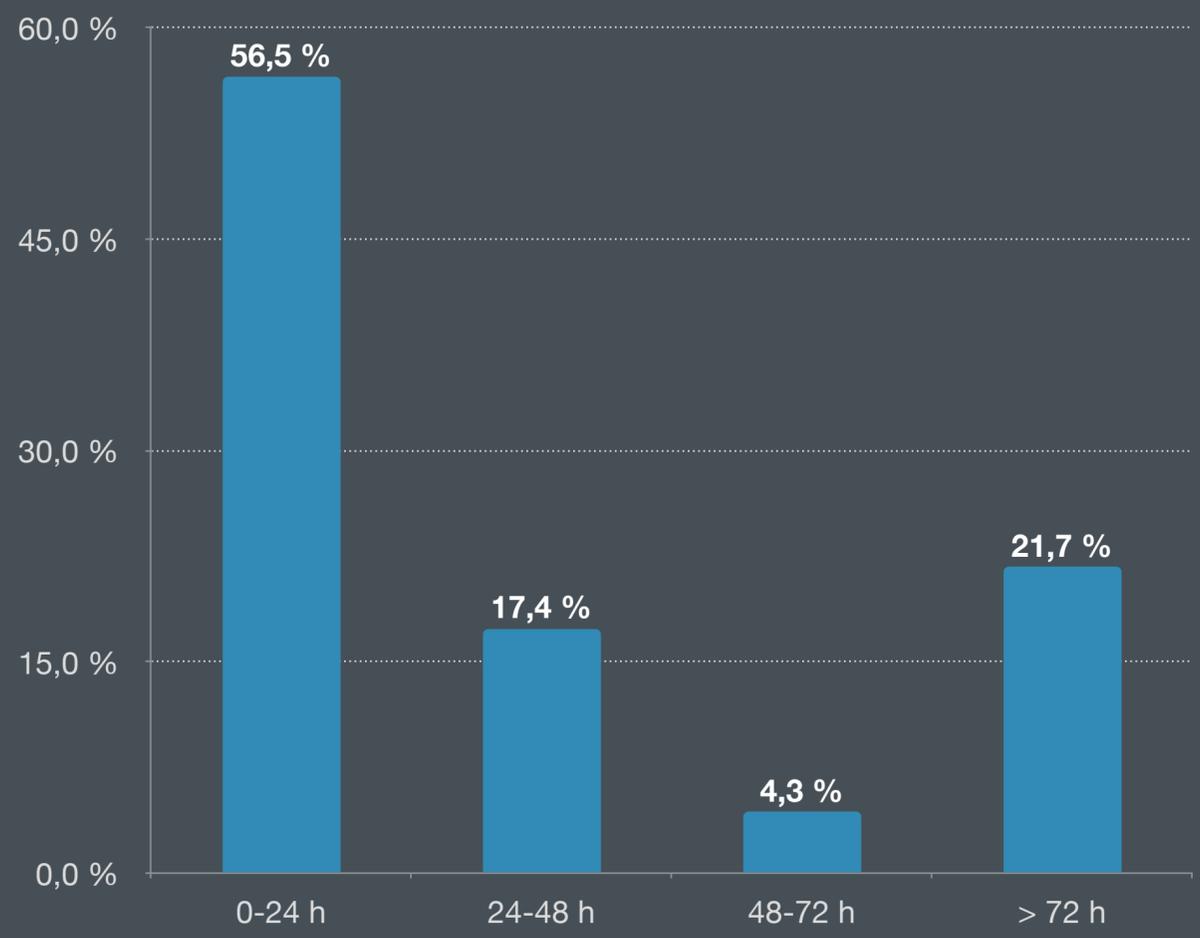
SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

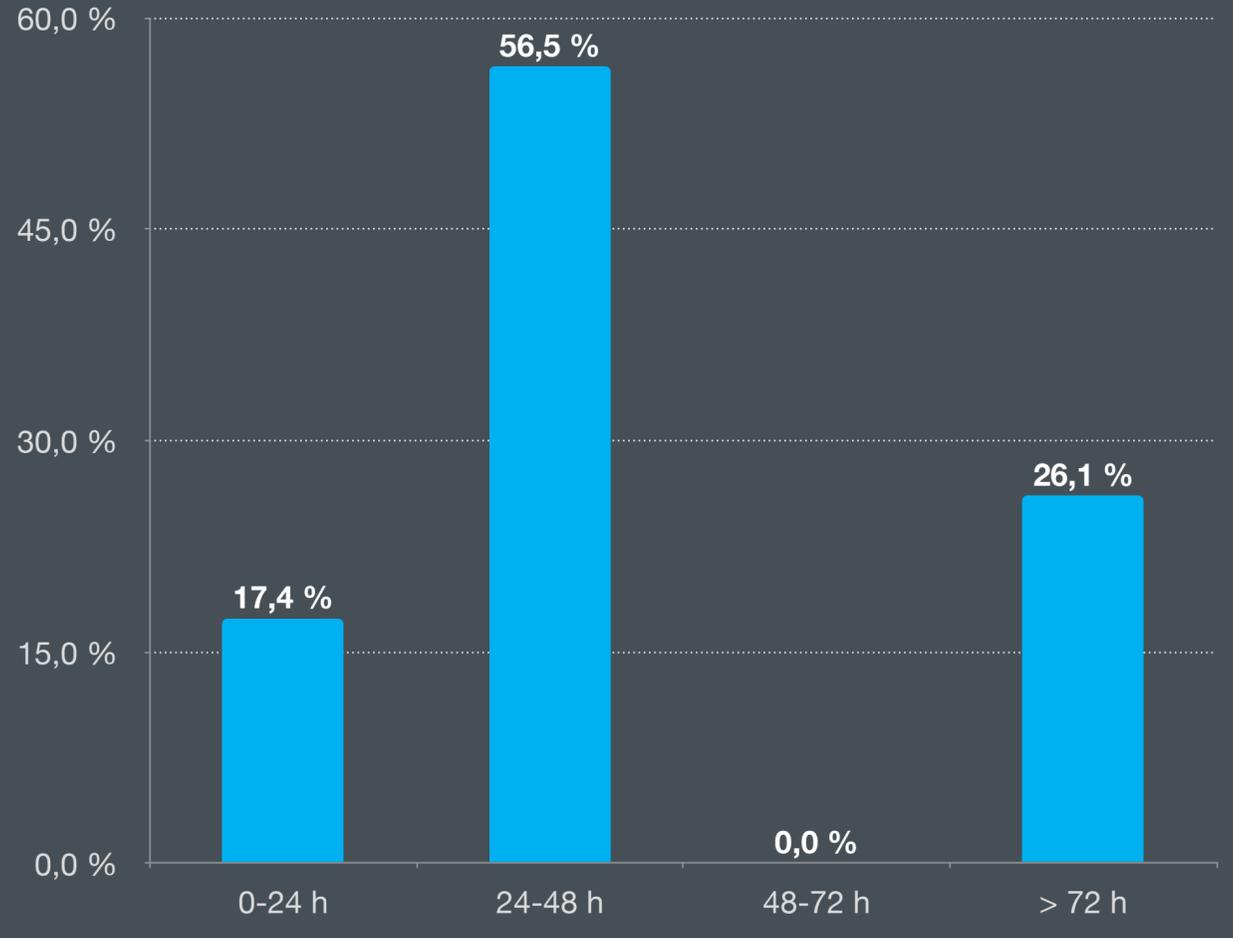
## TIEMPOS DE RESPUESTA

23 Respuestas

### ¿TIEMPO PARA COORDINAR UN DIAGNOSTICO?



### ¿TIEMPO PARA ENTREGAR SOLUCIONES?



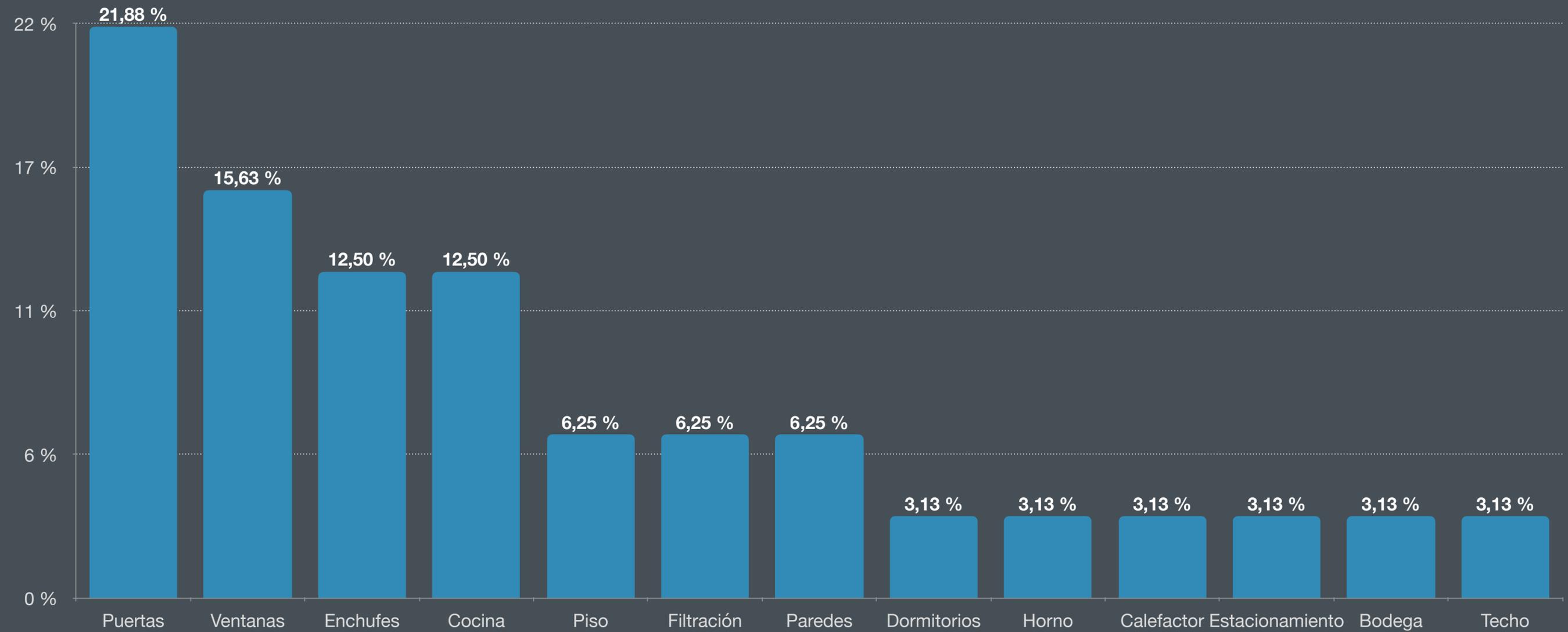


SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS POR EL CONTACTO AL SERVICIO POST VENTA?

23 Respuestas





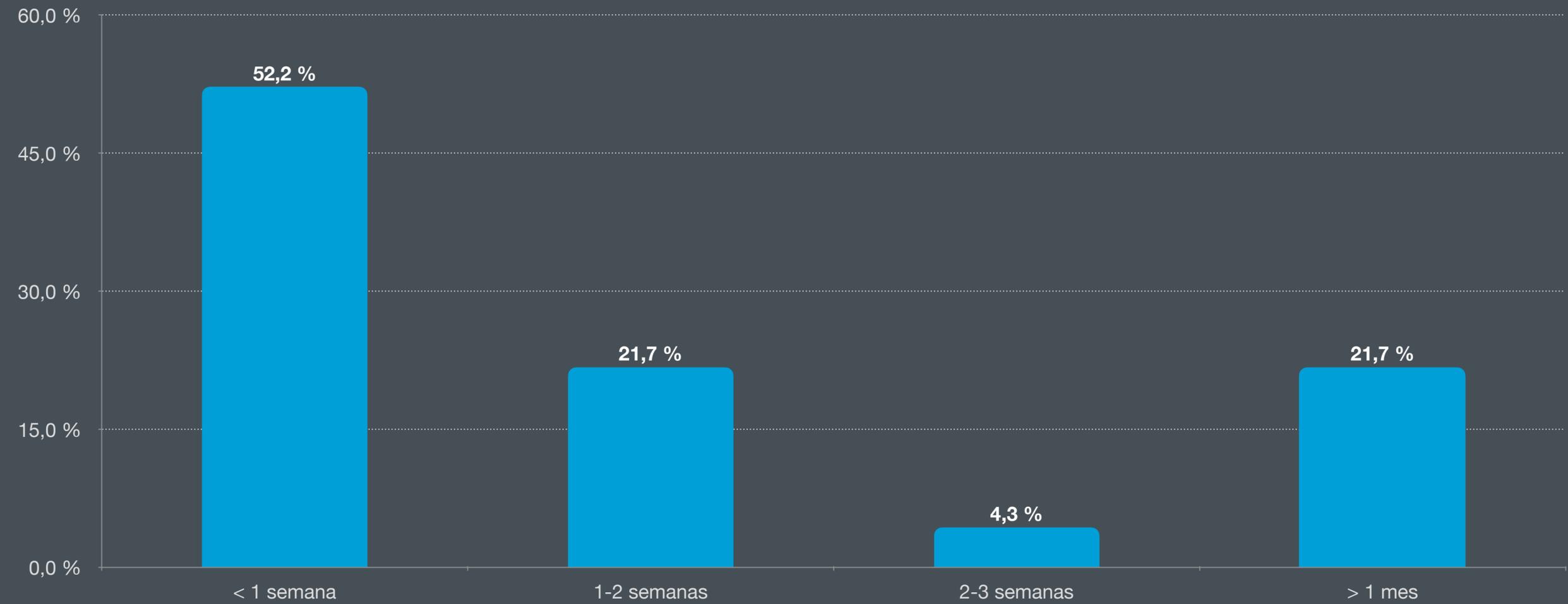
SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE SERVICIO

## TIEMPOS DE RESPUESTA

23 Respuestas

¿TIEMPO PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA?





SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN  
DE CLIENTES

ABRIL 2023

1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

2

PERFIL DEL CLIENTE

3

PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

4

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

5

EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

6

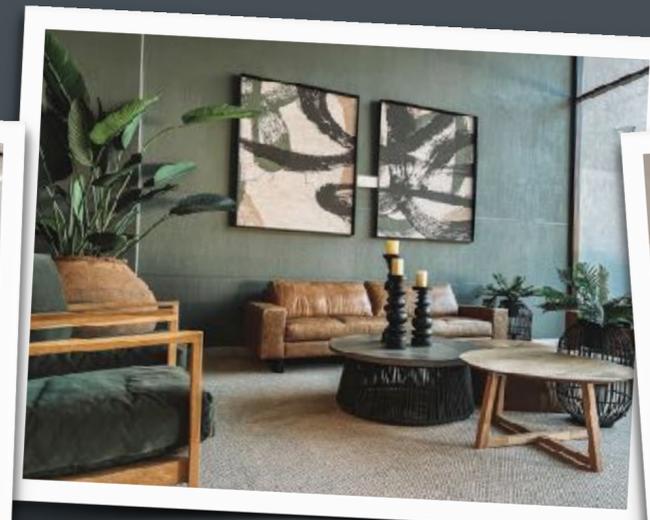
2º ETAPA

# EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

34 Respuestas

TIPOLOGÍA	Nº DE CASOS	% PARTICIPACIÓN	% SATISFACCIÓN NETA
1D-1B	9	26,5%	57,53%
2D-1B	13	38,2%	71,77%
2D-2B	10	29,4%	59,43%
3D-3B	2	5,9%	51,70%



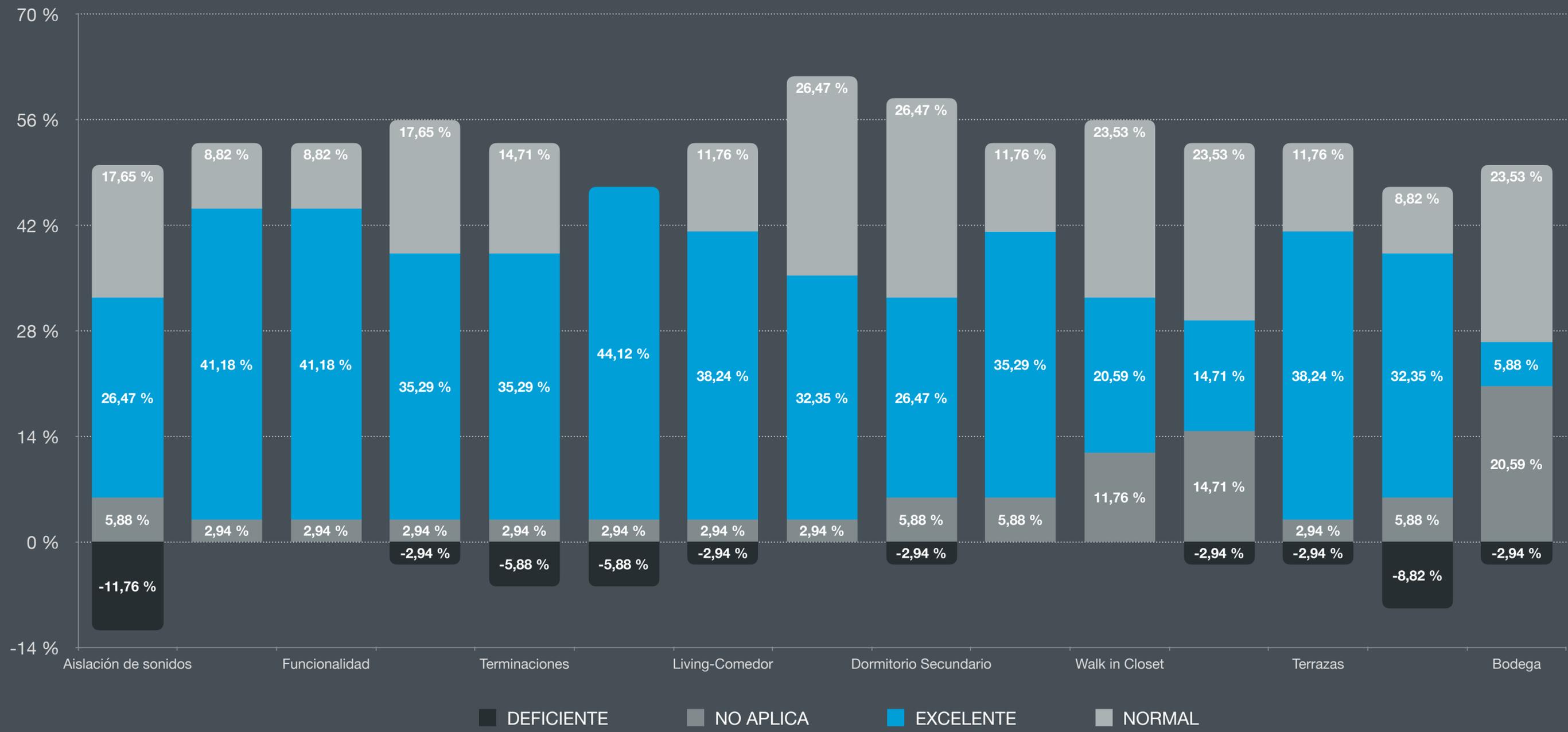


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO

34 Respuestas



## EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO

34 Respuestas

TIPOLOGÍA	Closet	Muebles de Cocina	Muebles de Baño	Sist. Agua Caliente	Enchufes/ interruptores	Cerraduras	Grifería
1D-1B	56,3 %	62,5 %	62,5 %	56,3 %	56,3 %	62,5 %	56,3 %
2D-1B	80,8 %	88,5 %	73,1 %	80,8 %	73,1 %	69,2 %	73,1 %
2D-2B	75,0 %	60,0 %	50,0 %	45,0 %	55,0 %	85,0 %	80,0 %
3D-3B	75,0 %	75,0 %	75,0 %	75,0 %	0,0 %	0,0 %	-100,0 %

TIPOLOGÍA	Ventanas	Puerta Ppal	Puertas Interiores	Alfombra	Piso	Ubicación Ptos. De Luz
1D-1B	68,8 %	62,5 %	62,5 %	50,0 %	62,5 %	62,5 %
2D-1B	80,8 %	73,1 %	80,8 %	61,5 %	69,2 %	80,8 %
2D-2B	25,0 %	85,0 %	75,0 %	45,0 %	60,0 %	75,0 %
3D-3B	-100,0 %	0,0 %	0,0 %	75,0 %	75,0 %	0,0 %

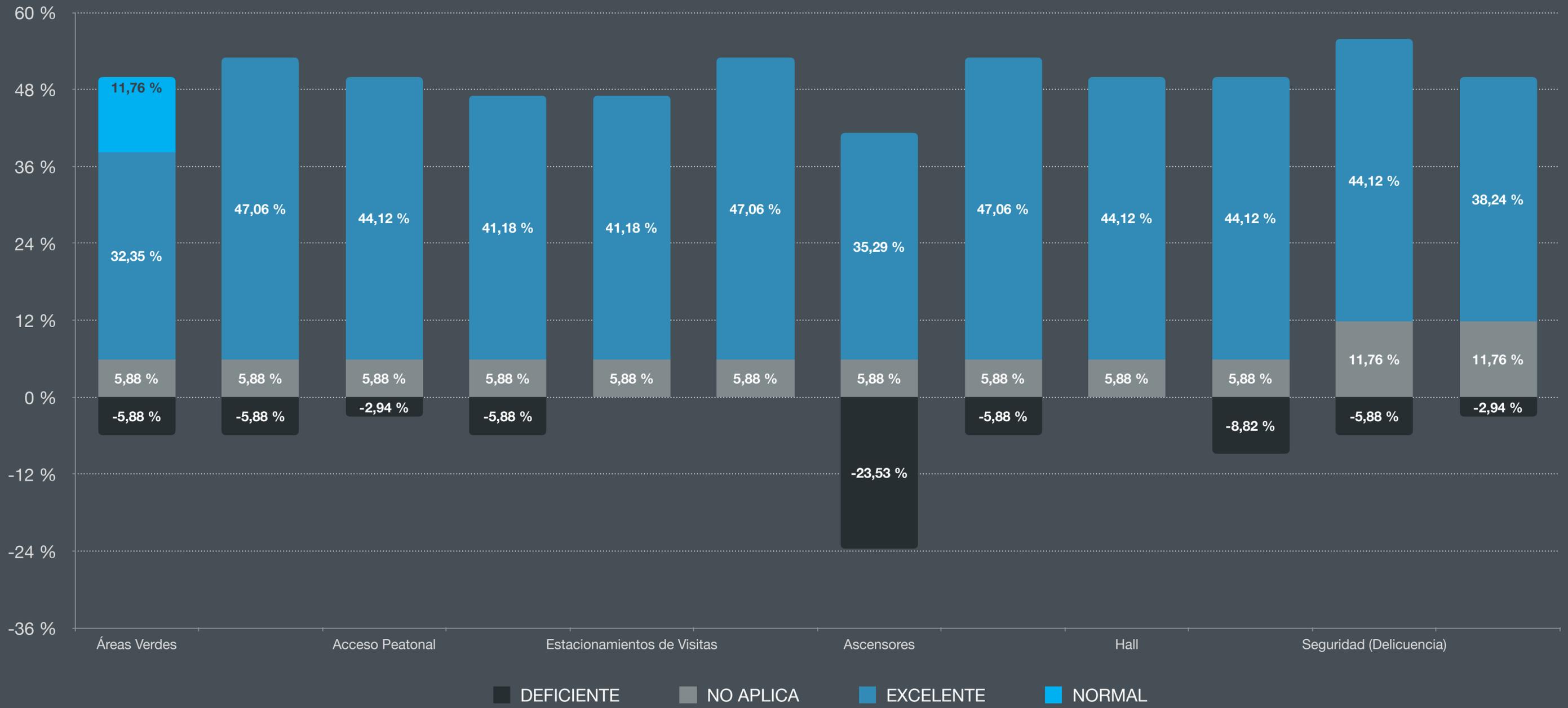


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN EQUIPAMIENTO Y ELEMENTOS CONSTRUCTIVOS

34 Respuestas



## EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

34 Respuestas

TIPOLOGÍA	Áreas Verdes	Acceso de Auto	Acceso Peatonal	Cercanía Servicios	Estacionamientos de Visitas	Fachada Edificio
1D-1B	62,5 %	50,0 %	62,5 %	68,8 %	56,3 %	75,0 %
2D-1B	57,7 %	65,4 %	65,4 %	61,5 %	76,9 %	76,9 %
2D-2B	55,0 %	80,0 %	80,0 %	60,0 %	80,0 %	75,0 %
3D-3B	75,0 %	75,0 %	75,0 %	75,0 %	75,0 %	75,0 %

TIPOLOGÍA	Ascensores	Decoración Interior	Hall	Iluminación Espacios Comunes	Seguridad (Delincuencia)	Seguridad (Emergencias)
1D-1B	25,0 %	75,0 %	68,8 %	68,8 %	75,0 %	68,8 %
2D-1B	50,0 %	65,4 %	76,9 %	65,4 %	53,8 %	53,8 %
2D-2B	25,0 %	75,0 %	75,0 %	60,0 %	70,0 %	80,0 %
3D-3B	0,0 %	0,0 %	75,0 %	0,0 %	75,0 %	75,0 %

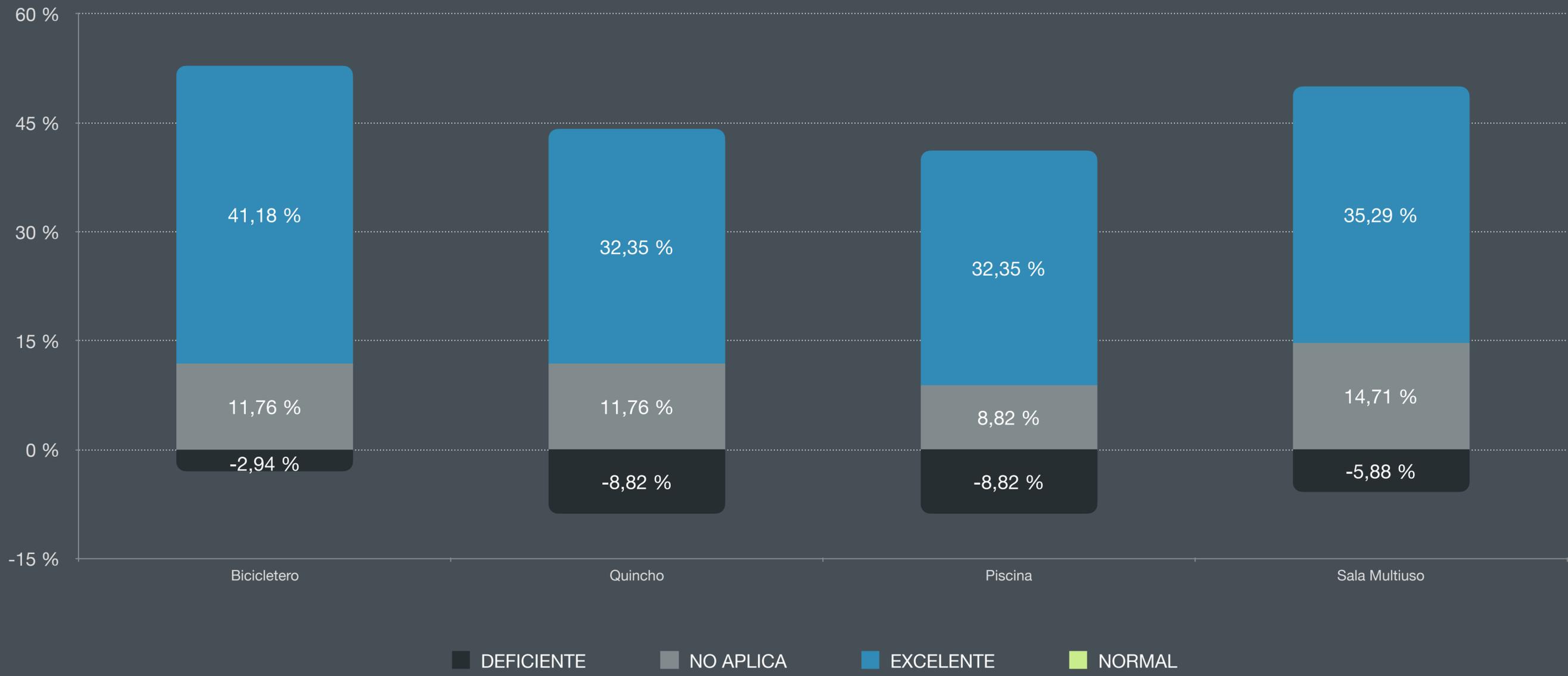


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN ÁREAS COMUNES DEL PROYECTO

34 Respuestas



# EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

## EVALUACIÓN ÁREAS COMUNES DEL PROYECTO

34 Respuestas

TIPOLOGÍA	Bicicletero	Quincho	Piscina	Sala Multiuso
1D-1B	62,5 %	56,3 %	62,5 %	68,8 %
2D-1B	69,2 %	65,4 %	61,5 %	73,1 %
2D-2B	75,0 %	40,0 %	50,0 %	40,0 %
3D-3B	50,0 %	50,0 %	0,0 %	50,0 %



SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# PRESENTACIÓN RESULTADOS

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN  
DE CLIENTES

ABRIL 2023

1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

2

PERFIL DEL CLIENTE

3

PERCEPCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA

4

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

5

EVALUACIÓN DE PRODUCTOS

6

2º ETAPA

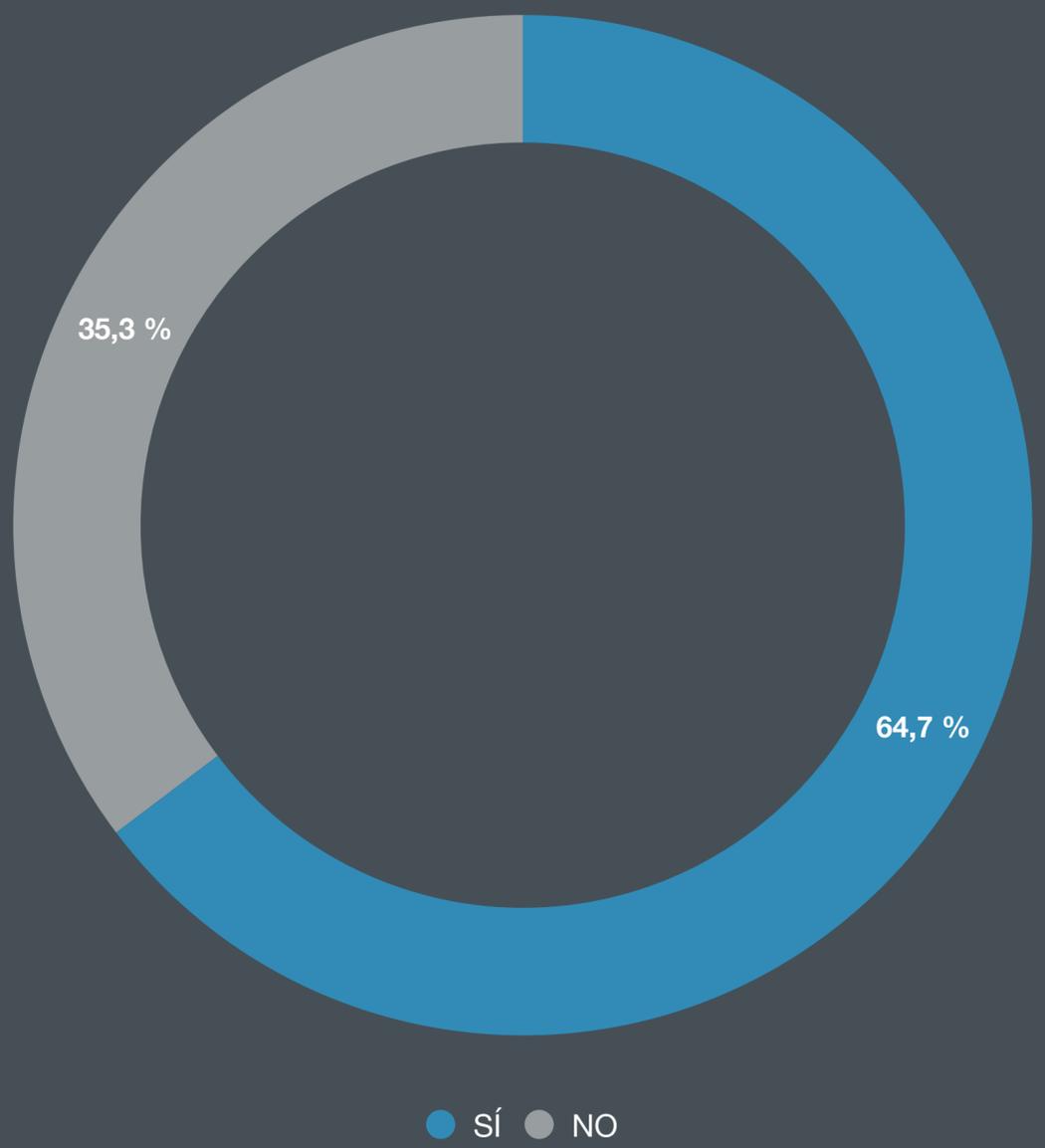


SERVICIOS INMOBILIARIOS

# 2º ETAPA

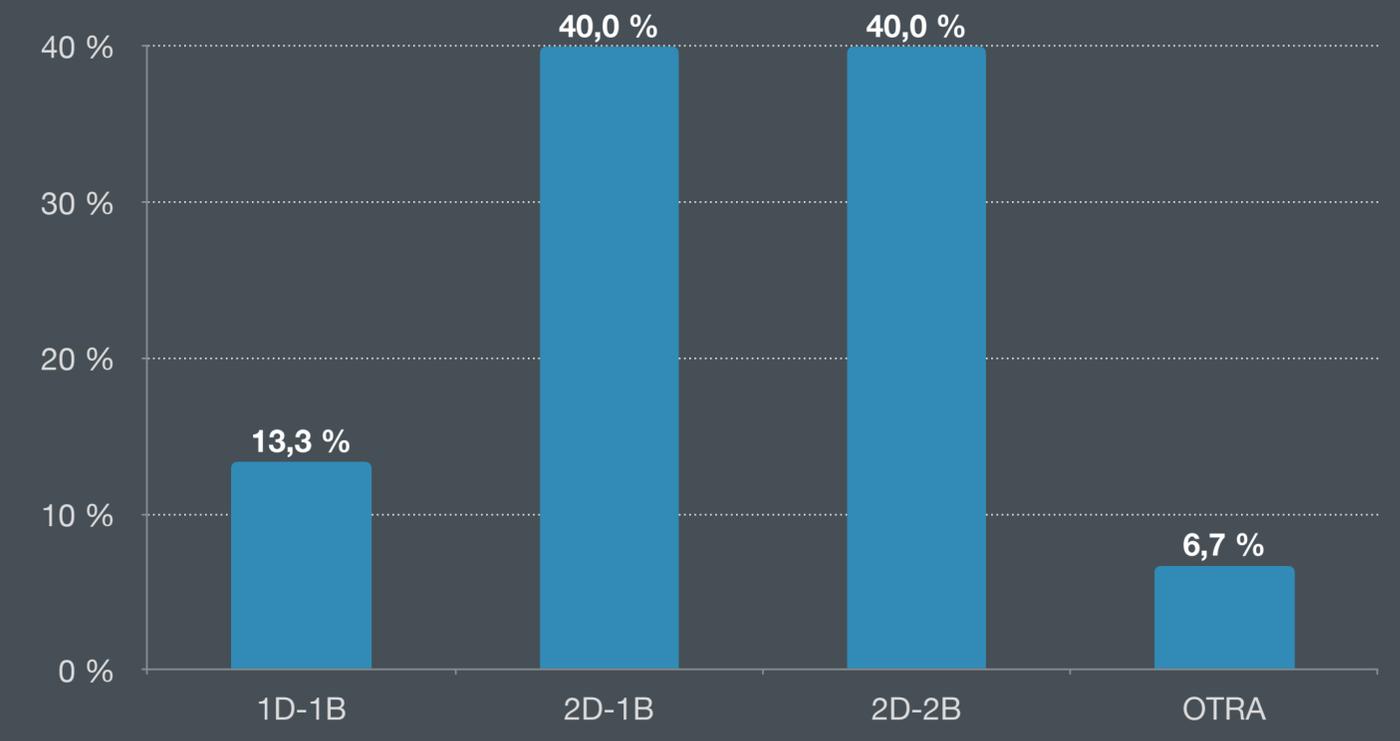
## ¿ESTARÍA INTERESADO EN ADQUIRIR UNA UNIDAD EN UNA SEGUNDA ETAPA DEL PROYECTO?

34 Respuestas



## ¿QUÉ TIPOLOGÍA LE INTERESARÍA ADQUIRIR?

10 Respuestas



BMI

SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

# BMI SERVICIOS INMOBILIARIOS

Servicios inmobiliarios y financieros a lo largo de todo el país, enfocados en crear valor para nuestros clientes y profesionales, generando relaciones a largo plazo, manteniendo la calidad y el prestigio como nuestros activos más valorados.



## Consultorias / Estudios Inmobiliarios

Resultado del levantamiento y análisis en terreno de nuestros ejecutivos, entregando diferentes variables. Expertos en regiones.

**Estudios de Oferta:** Residencial, Comercial y Oficinas / Estudios Subsidio DS19 / Terminaciones / Localización y valor de Suelo / Estudios de Satisfacción de Clientes



## Tasaciones

Nuestra experiencia transversal en el negocio inmobiliario nos permite entender el valor real de un activo más allá de su precio. Contamos con cobertura nacional, con una extensa Red de Tasadores especialistas en las principales ciudades del país.

Habitacionales / Comerciales /  
Industriales / Especiales

# BMI Servicios Inmobiliarios



## Intermediación / Corretajes

---

Asesoramos a nuestros clientes en la compra, venta o arriendo de sus activos. Realizamos un análisis al detalle, lo que sumado a una correcta estrategia de comercialización, logran sacar el máximo potencial y maximizar su valor.

Terrenos para desarrollos residenciales, comerciales o industriales / Locales comerciales y Oficinas / Edificios de Renta Residencial



## Asesorías Inmobiliarias Integrales

---

Integramos todas las áreas de BMI más el expertise inmobiliario/financiero de las distintas filiales de BMI Servicios Inmobiliarios.

- Análisis Normativo
- Estudio Inmobiliario y Diseño de cabida arquitectónica
- Evaluación Económica Integral



SERVICIOS  
INMOBILIARIOS

Este estudio es confidencial y de uso exclusivo del cliente. Queda totalmente prohibida su venta y difusión sin autorización por parte de BMI Servicios Inmobiliarios.

BMI Servicios Inmobiliarios es una empresa de:



Activos al máximo

## BMI Servicios Inmobiliarios

Alonso de Córdova 2860 piso 2, Vitacura - Santiago, Chile  
Fono: [56-2] 2580 6007  
Mail: [info@bmi.cl](mailto:info@bmi.cl)

### Sergio Novoa Lozano

Gerente de Consultoría Inmobiliaria  
[snovoa@bmi.cl](mailto:snovoa@bmi.cl)

### Felipe Silva Mozó

Comercial BMI  
[fsilva@bmi.cl](mailto:fsilva@bmi.cl)

[www.bmi.cl](http://www.bmi.cl)

