

# SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE VISESA EN MODALIDAD DE VENTA, 2023

## Ficha técnica



Entrevista telefónica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview, sistema asistido por ordenador con plataforma Gandía Integra), a las personas que han comprado una vivienda en modalidad venta durante 2022 y primer trimestre de 2023.

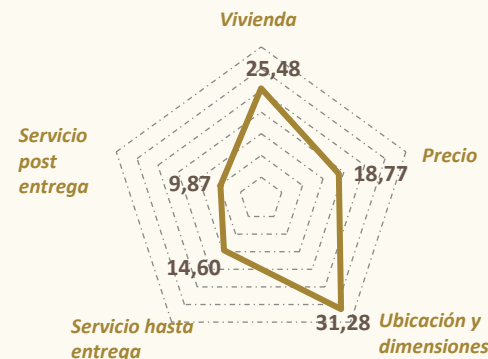


La muestra ha sido de 92 entrevistas sobre un universo total de 97 clientes, sobre datos globales el margen de error muestral es de  $e=\pm 2,3\%$ . Se ha trabajado sobre las promociones de: B-058 (Bilbao) y G-066 (Azkoitia).

	Universo	Muestra	Error muestral*	Tasa de respuesta
B-058 Bilbao	81	77	$\pm 2,5 \%$	95,1%
G-066 Azkoitia	16	15	$\pm 6,5\%$	93,7%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>92</b>	<b>+/- 2,3%</b>	<b>94,8%</b>

Error muestral para un nivel de confianza del 95,5%, 1,96  $\sigma$  respecto de  $\mu$

## Prioridades de los clientes en relación con la vivienda



## Satisfacción con los ámbitos de servicio\*

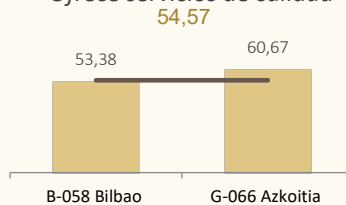
	Total (n = 92)
Vivienda (calidades)	62,30
Ubicación y dimensiones	72,54
Precio	60,68
Servicio hasta la entrega	64,02
Servicio post entrega	52,89

ISG Vivesa\*\*

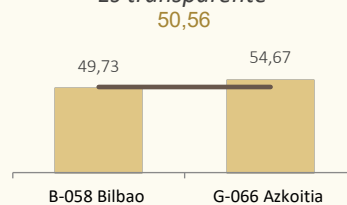


## Imagen institucional de Vivesa

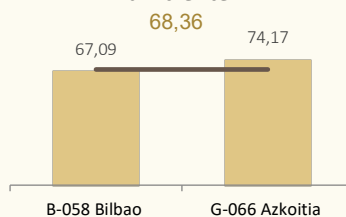
### Ofrece servicios de calidad



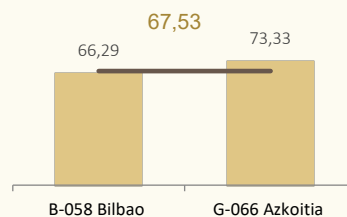
### Es transparente



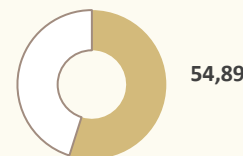
### Es respetuosa con el medio ambiente



### Hace aportaciones a la sociedad

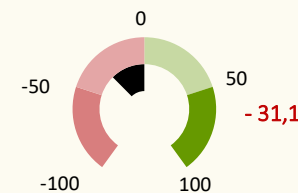


## Índice de satisfacción espontánea\*



B-058 (Bilbao)	54,55
G-066 (Azkoitia)	56,67

## NPS



B-058 (Bilbao)	-34,7
G-066 (Azkoitia)	-13,3

## Imagen de Vivesa\*



B-058 (Bilbao)	54,16
G-066 (Azkoitia)	56,00

## Vivesa respecto a otras promotoras\*



B-058 (Bilbao)	56,83
G-066 (Azkoitia)	54,00

\* Escala de satisfacción de mínimo 0 "nada satisfecho/a" a máximo 100 "muy satisfecho/a".  
\*\* I.S.G.: nivel de satisfacción ponderada según importancia concedida a las 5 áreas de servicio.