



WAHHU

wahhu.com



El NPS inmobiliario

Lo que más de 15.000 encuestas nos dejaron claro sobre confianza, entrega y posventa, y por qué algunos proyectos logran promotores mientras otros solo generan quejas

WUOL

¿Dudas? Contáctanos...



info@wahhu.com



+57 321 9768243

Introducción

- **Sobre este ebook**

Durante años, el NPS en la construcción se ha usado como un número aislado: se mide, se reporta y se archiva.

Pero pocas veces se entiende qué lo mueve realmente, qué lo deteriora y qué decisiones lo transforman.

Este ebook nace de escuchar. De analizar más de 15.000 encuestas reales de propietarios que vivieron una entrega, una posventa y una experiencia completa. No percepciones internas. Voces reales del cliente final.

Aquí no vas a encontrar teoría. Vas a encontrar patrones, comparaciones honestas y aprendizajes que permiten responder una pregunta clave:

¿tu proyecto está por encima, en promedio o en riesgo frente al mercado?

¿Qué vas a encontrar?

Introducción

- **¿Qué es el NPS y cómo se mide?**

Cómo medir el NPS de forma correcta en proyectos inmobiliarios, evitando errores comunes que distorsionan la lectura real de la experiencia del propietario

- **¿Cómo está tu constructora respecto a otras?**

Datos de referencia para compararte, entender si tu NPS es competitivo según tu tipo de proyecto, momento del ciclo de entregas, tiempo de respuesta y otras variables clave que sabemos tienen un impacto (positivo o negativo) en la experiencia del cliente.

- **Mejorar el NPS**

Estrategias prácticas para mejorar el NPS, enfocadas en decisiones operativas, comunicación y gestión de la posventa que sí generan promotores reales

El NPS no mide lo que entregas...
mide lo que el propietario siente
cuando recibe su hogar

Porque la experiencia del propietario no se define en planos ni en cronogramas, sino en cómo se siente acompañado, escuchado y respaldado cuando recibe su hogar y comienza a habitarlo

¿Qué Mide Realmente el NPS en
un Proyecto Inmobiliario?

La pregunta crítica...

La pregunta clave es siempre la misma:
¿Qué tan probable es que recomiendes nuestra empresa/producto a un amigo o familiar?
Escala de 0 a 5 o 0 a 10

¿Por qué se mide?

Mide lealtad real

No mide si el cliente “está bien”, mide si confía lo suficiente como para poner su nombre en juego recomendándote.

Mide Riesgo reputacional

Los detractores no solo están insatisfechos: pueden afectar ventas futuras, especialmente en sectores como el inmobiliario.

Mide Crecimiento sostenible

Los promotores son los que recomiendan, compran de nuevo y bajan el costo de adquisición de clientes.



¿Qué es NPS?

El NPS - Net Promoter Score (Índice neto de promotores) es un indicador que mide qué tan dispuestos están tus clientes a recomendarte. No mide satisfacción “bonita”, **mide lealtad real.**

Metodología

1

Encuestas

El primer elemento es clave es poder recopilar suficientes datos de los propietarios, y aunque se evalúen aspectos como la calidad de los acabados y la experiencia de entrega, siempre se debe hacer la pregunta: “¿Qué tan dispuesto estás a recomendar nuestro proyecto a tus familiares y amigos?”

2

Clasificación

Las respuestas se clasifican en 3 grupos:

Detractores

Cientes insatisfechos. Pueden hablar mal de tu marca y generar fricción

Pasivos

No se quejan, pero tampoco te recomiendan

Promotores

Cientes leales. Te recomiendan, vuelven y generan crecimiento en contactos

3

Cálculo

Finalmente se aplica la siguiente fórmula:

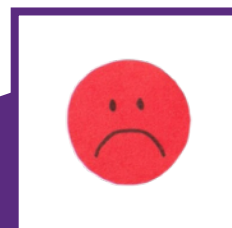
$$\text{NPS} = \% \text{ promotores} - \% \text{ detractores}$$

Los pasivos no suman ni restan, pero si tienen importancia para mejorar la experiencia del cliente y los procesos de la organización

La experiencia del propietario está generando frustración, desconfianza y ruido reputacional. En esta zona, la posventa deja de ser un área operativa y se convierte en un **riesgo comercial**: quejas, reclamos públicos y freno a las recomendaciones.

Alerta crítica

<0



Los propietarios no están molestos, pero tampoco se sienten motivados a recomendar. Cualquier error en comunicación, tiempos o respuesta en posventa puede empujar rápidamente el indicador hacia terreno negativo.

Aceptable, pero frágil

0-30



La mayoría de los propietarios reconoce el esfuerzo del proyecto, la entrega es ordenada y la posventa responde. Aun así, existen puntos de fricción que, si no se gestionan, impiden convertir más propietarios en promotores activos.

Buen desempeño

30-50



La comunicación, los tiempos y la gestión de pendientes generan tranquilidad. En este rango, la posventa deja de ser solo un costo y se convierte en un **activo reputacional** que impulsa recomendaciones y futuras ventas

Experiencia extraordinaria

>50

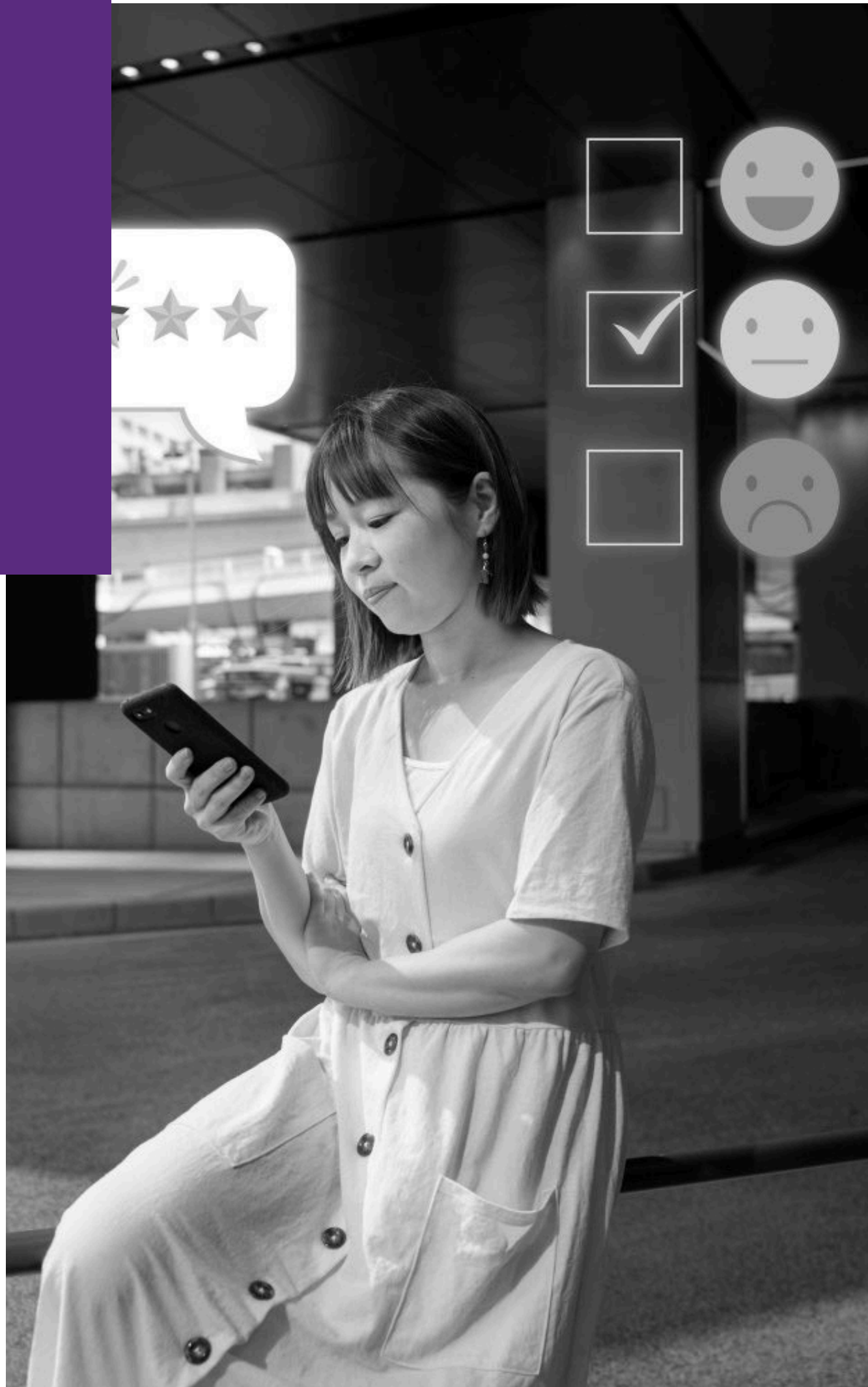


Muy pocos proyectos alcanzan este nivel. Refleja una experiencia sobresaliente, donde el propietario se siente acompañado y respaldado. No es ausencia de fallas, es excelencia en cómo se gestionan

Referente del sector

>70





Interpretación del NPS

El número solo no basta. El NPS es una resta, no una fotografía completa.

Dos proyectos pueden tener el mismo NPS y requerir acciones totalmente distintas, dependiendo de cómo se compone.

NPS = 15

30% promotores / 15% de detractores

El proyecto cumple, pero no está generando emoción ni recordación.

El problema no es grave, es de diferenciación y cierre de experiencia.

Lectura:

- La experiencia es mayoritariamente positiva.
- Hay una base de clientes satisfechos que podrían convertirse en promotores.
- Los detractores existen, pero no dominan la percepción

NPS = 15

55% promotores / 40% de detractores

El proyecto no es consistente.

Algunos propietarios viven una gran experiencia y otros una muy mala, usualmente por fallas en procesos, tiempos o comunicación.

Lectura:

- La experiencia está polarizada.
- Hay propietarios muy satisfechos, pero también muchos profundamente insatisfechos.
- El riesgo reputacional es alto.

Experiencia **sólida**

La situación ideal: Muchos promotores / Pocos detractores

La experiencia es consistente y confiable. El proyecto cumple y genera recomendación sin grandes focos de fricción.

Acciones

- Documentar y estandarizar lo que funciona.
- Convertir promotores en voceros (testimonios, referidos).
- Optimizar detalles finales para sostener el nivel.

Experiencia **polarizada**

Polarización: Muchos promotores / Muchos detractores

El proyecto genera amor y odio. Hay excelentes experiencias, pero también fallas graves. Alto riesgo reputacional.

Acciones

- Atacar causas raíz de los detractores con urgencia.
- Estandarizar procesos de entrega y posventa.
- Priorizar consistencia antes de escalar o comunicar logros.

Experiencia **invisible**

Indiferente: Pocos promotores / Pocos detractores

La experiencia es correcta, pero indiferente. No genera quejas... ni recomendaciones

Acciones

- Diseñar momentos "wow" en entrega y cierre de posventa.
- Mejorar comunicación y acompañamiento.
- Convertir pasivos en promotores con pequeños cambios de alto impacto

Zona de **riesgo**

Lo que nadie quiere: Pocos promotores / Muchos detractores

La experiencia está fallando. Predominan frustración, reclamos y desgaste operativo. Impacta ventas futuras

Acciones

- Plan de choque inmediato en posventa y comunicación.
- Reducir tiempos de respuesta y reprocesos.
- Reentrenar equipos y rediseñar el proceso completo.

% de promotores

% de detractores

Compararse para Mejorar: El NPS en Proyectos Inmobiliarios



NPS: 37,2

Existe una base sólida, pero todavía hay espacio claro para mejorar

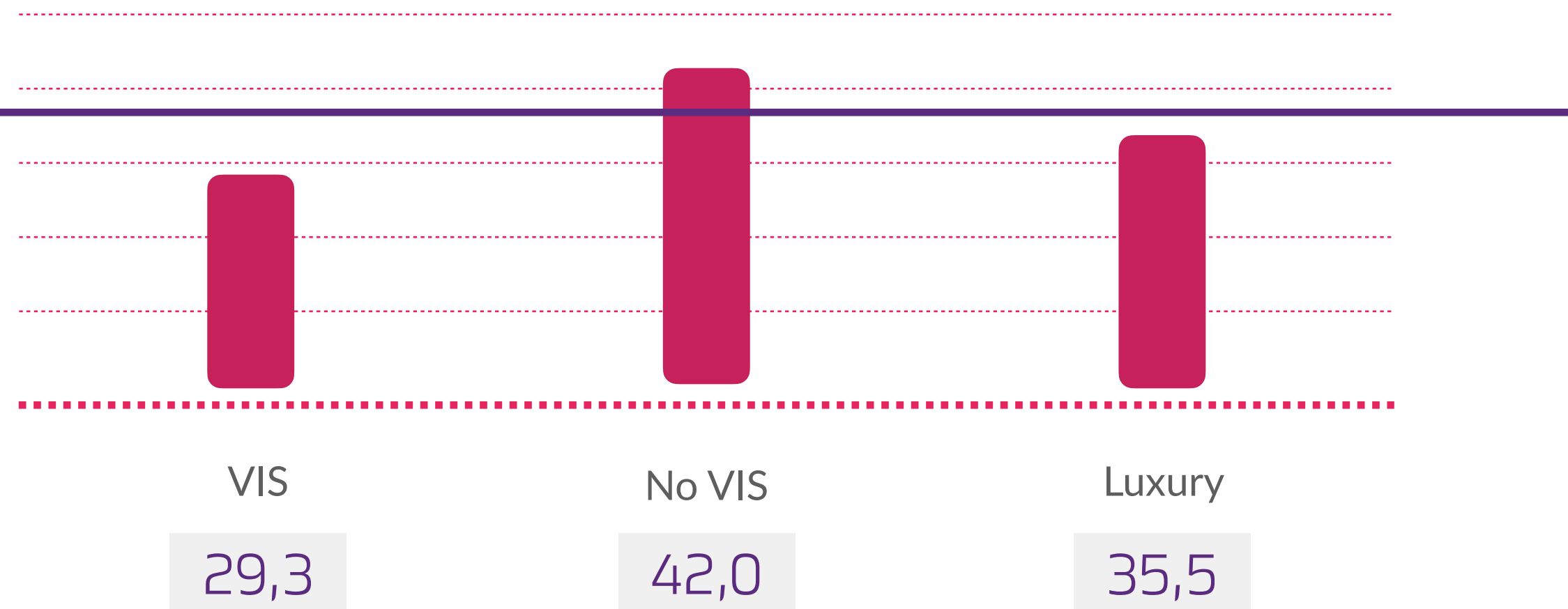
Un NPS promedio de 37,2, con casi la mitad de los propietarios como promotores, muestra que el sector está haciendo muchas cosas bien. Al mismo tiempo, este valor deja claro que aún no se alcanza un nivel de excelencia consistente. El margen de mejora es real y alcanzable

El mayor potencial no está en crear promotores, sino en trabajar a los pasivos

La diferencia entre un NPS bueno y uno sobresaliente no está únicamente en reducir detractores. Existe un grupo significativo de propietarios que no se queja, pero tampoco recomienda. Ahí es donde se concentra la mayor oportunidad de evolución del indicador

El NPS en diferentes tipos de proyectos

NPS: 37,2

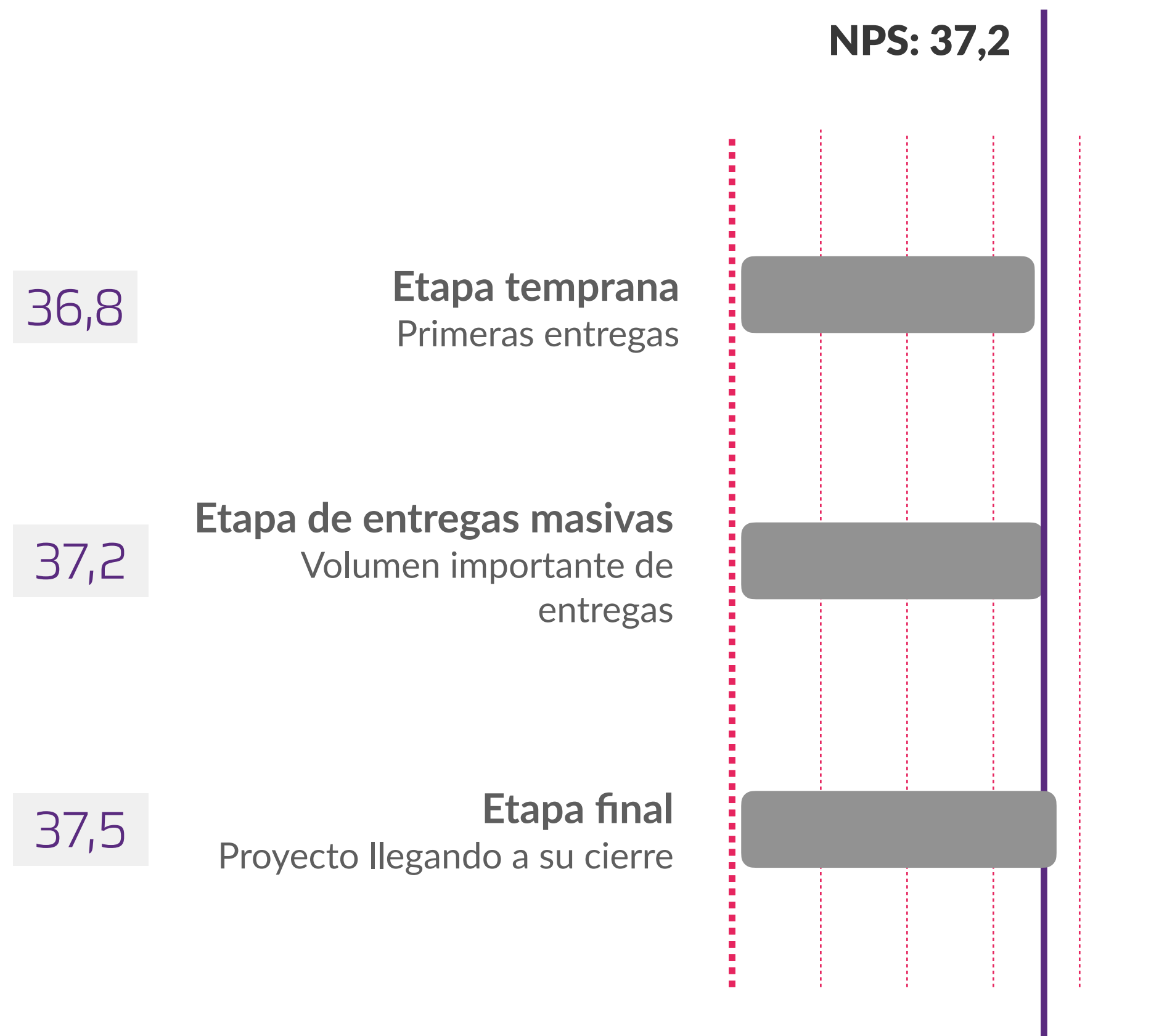


- **El tipo de proyecto sí influye en el NPS, pero no lo determina por completo**

Aunque los proyectos **No VIS** muestran el NPS promedio más alto (42,0), las diferencias frente a **Luxury** (35,5) y **VIS** (29,3) no son significativas como suele creerse. El tipo de proyecto influye, sí, pero no explica por sí solo la experiencia del propietario.

- **Un proyecto más costoso no garantiza una mejor experiencia**

Los proyectos **Luxury** no lideran el NPS, a pesar de tener mayores expectativas y promesas de valor. Esto refuerza una idea clave: la experiencia del propietario depende mucho más de cómo se gestiona la entrega y la posventa (y por supuesto de la experiencia), que del precio del inmueble.



- **La experiencia se mantiene estable a lo largo del proyecto**

Los datos muestran que el NPS se mantiene muy cercano al promedio del sector en las tres etapas: temprana, entregas masivas y etapa final. Esto sugiere que el momento del proyecto, por sí solo, no explica grandes variaciones en la experiencia del propietario

- **El reto no es la etapa, es la consistencia**

Ni las primeras entregas ni el cierre del proyecto generan cambios drásticos en el NPS. La diferencia real está en la capacidad de la constructora para sostener una experiencia ordenada y predecible, independientemente del volumen o la presión operativa.

¿La etapa en la que está el proyecto tiene efecto en el NPS?

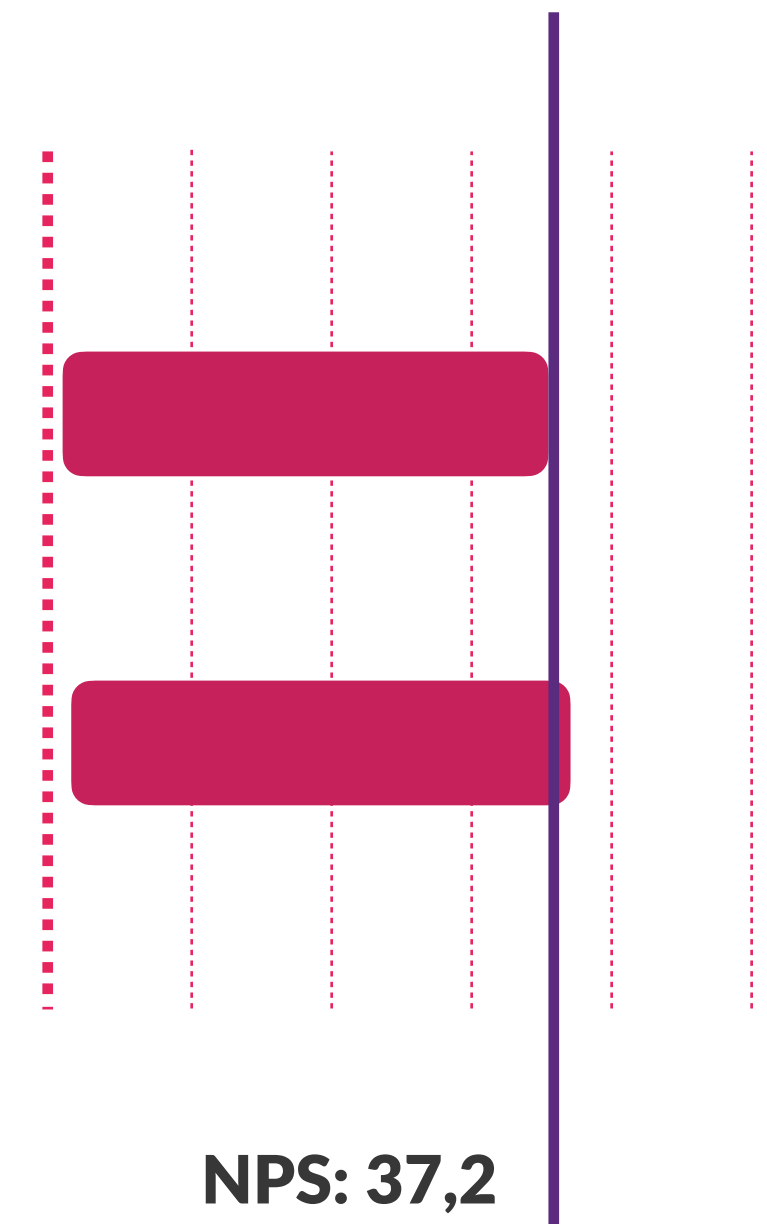


37,1

Casas

37,6

Apartamentos



NPS: 37,2

- **El tipo de inmueble no marca la diferencia**

Los datos muestran que **casas y apartamentos** presentan **prácticamente el mismo NPS**. La experiencia del propietario no está determinada por el producto en sí, sino por cómo se gestiona la entrega y la posventa

¿Casas y apartamentos...?

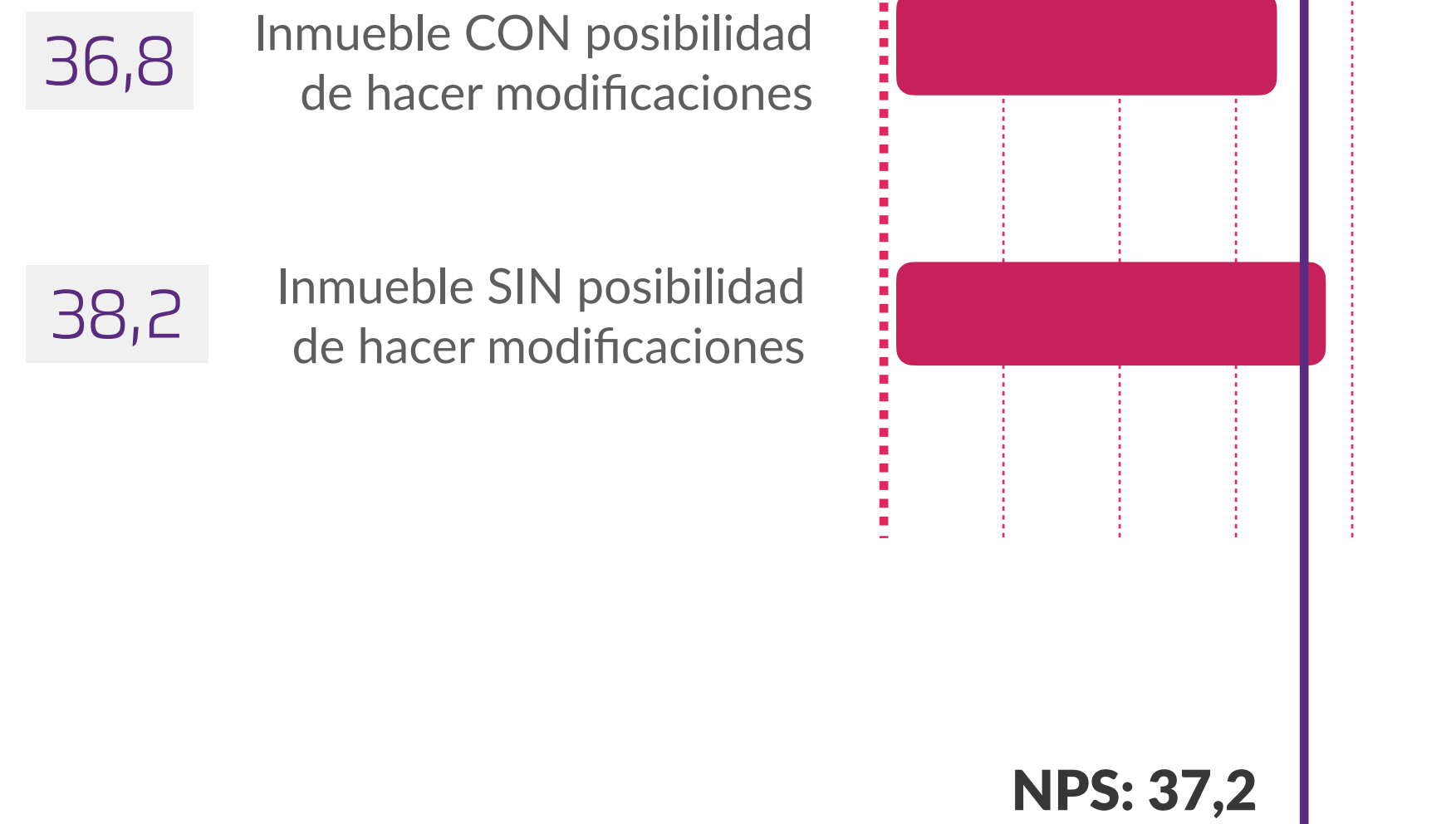
- **Hacerlo más complejo por dentro no significa hacerlo peor por fuera**

Permitir modificaciones exige más coordinación y control interno, pero los datos muestran que esto no deteriora la experiencia del propietario. Lo que se evalúa no es la complejidad, sino cómo se gestiona

- **Dejar modificar no vuelve mágicamente el proyecto inolvidable**

Aunque pueda parecer un gran diferencial, la posibilidad de modificar no convierte por sí sola la experiencia en algo extraordinario. El “wow” sigue estando en la ejecución, la comunicación y el acompañamiento

¿Y si permito modificaciones?



El NPS y la cantidad de pendientes* de entrega

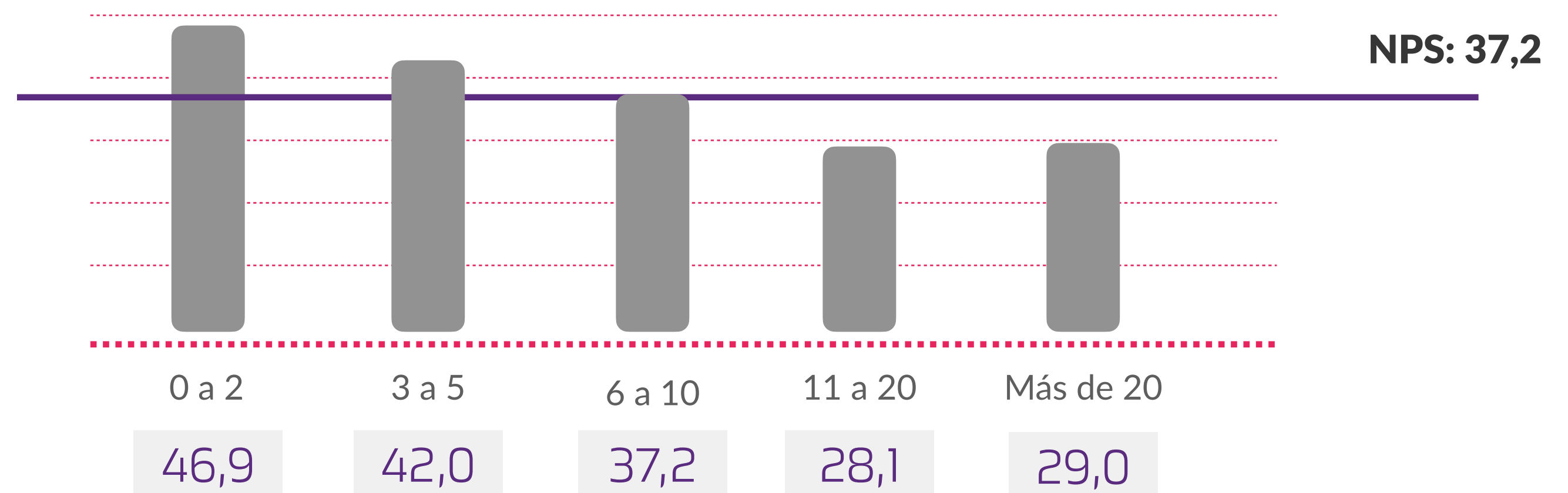
*pendientes o no conformidades reportadas en el acta de entrega

- **Pocos pendientes hacen una gran diferencia**

Cuando el acta de entrega registra **entre 0 y 2 pendientes**, el NPS es claramente superior al promedio del sector. Esto muestra que llegar a la entrega con pocos detalles abiertos tiene un impacto directo y positivo en la percepción del propietario.

- **A partir de cierto punto, los pendientes pesan más que el producto**

Cuando los pendientes superan los **10 ítems**, el NPS cae por debajo del promedio. No es solo la existencia de pendientes, sino la sensación de una entrega “incompleta” la que termina afectando la experiencia desde el primer día.



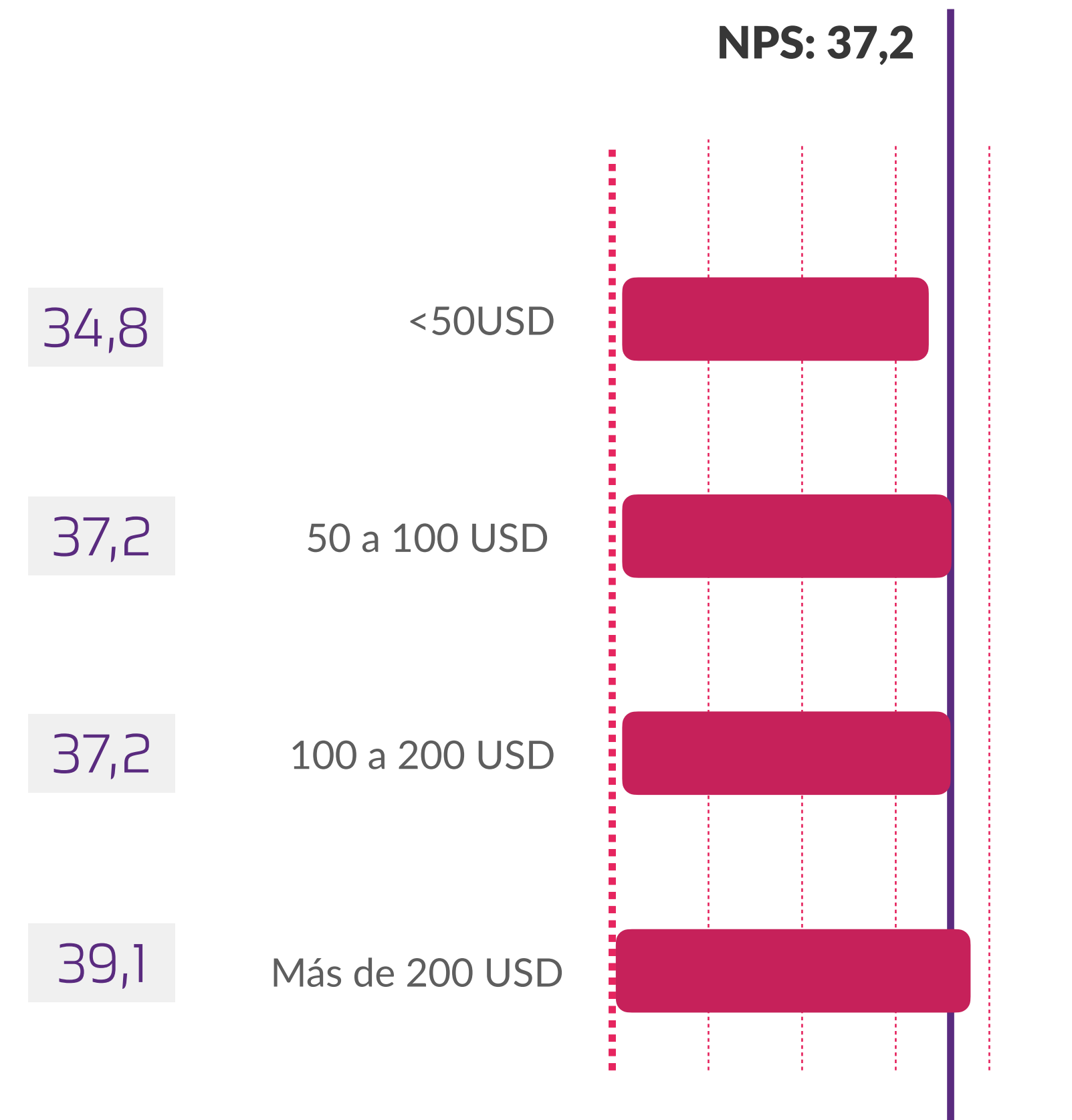
¿Vale la pena invertir en el regalo el día de la entrega?

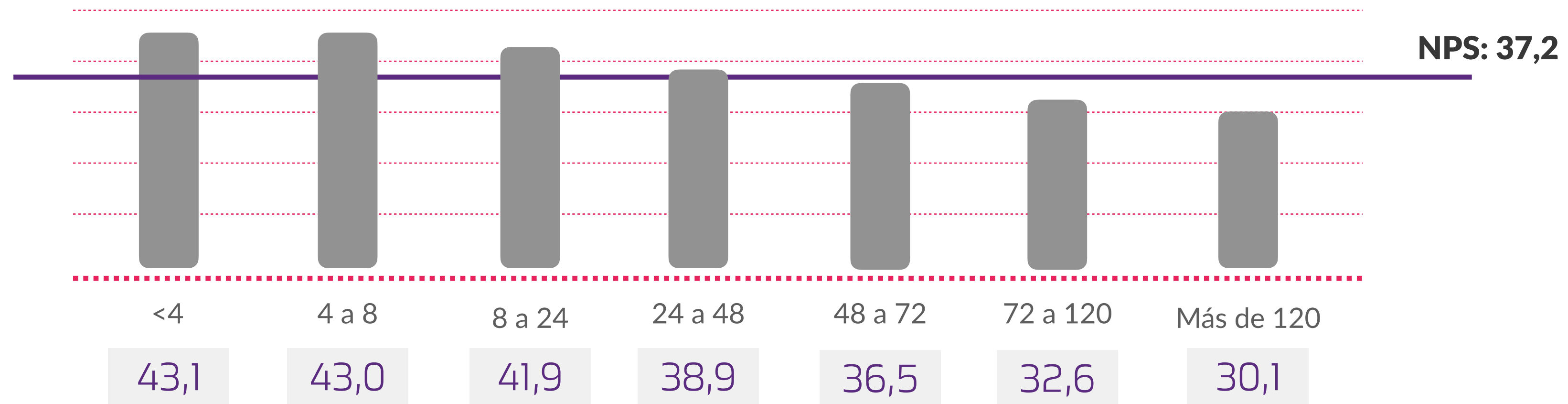
- **El regalo no mueve la aguja del NPS**

Independientemente del valor del regalo, el NPS se mantiene prácticamente igual. Esto confirma que el obsequio, por sí solo, no cambia de forma significativa la percepción del propietario sobre la experiencia.

- **Una buena entrega vale más que un regalo caro**

Los datos muestran que los propietarios valoran mucho más recibir su vivienda bien entregada, con pocos pendientes y sin sorpresas, que un detalle material adicional. La experiencia pesa más que el obsequio.





*tiempo en horas. Corresponde al tiempo de respuesta a la solicitud, no del arreglo

El tiempo de respuesta* a solicitudes posventa y el NPS

- **Responder en menos de 24 horas marca una diferencia clara**

Cuando la constructora responde rápidamente a una solicitud, el propietario percibe orden, atención y control del proceso. Esa sola señal inicial tiene un impacto positivo directo en el NPS.

- **Más de tres días sin respuesta se percibe como abandono**

A partir de las 72 horas, el NPS cae de forma sostenida. El silencio prolongado genera incertidumbre y desgaste en la experiencia, independientemente de lo que ocurra después.

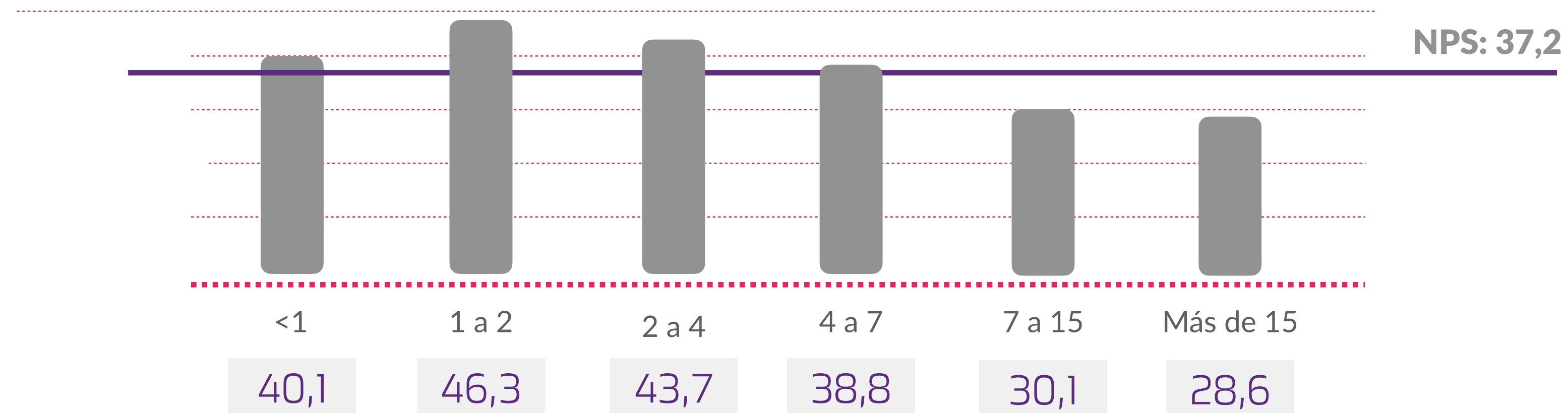
El tiempo de arreglo de posventa y el NPS

- **Lo rápido se agradece... y se nota**

Cuando el arreglo se resuelve en **menos de 2 días**, el NPS se ubica claramente por encima del promedio del sector. La rapidez transmite control, compromiso y tranquilidad al propietario

- **Después de la primera semana, la paciencia se acaba**

A partir de los **7 días**, el NPS cae de forma evidente y no logra recuperarse, incluso cuando el arreglo finalmente se completa. El tiempo prolongado termina pesando más que el resultado final



*tiempo en días. Corresponde al tiempo de arreglo total desde que se aprueba la solicitud

- **Las posventas críticas sí dejan huella en la experiencia**

Cuando la posventa está asociada a situaciones críticas, el NPS es más bajo que en los otros tipos. Esto muestra que los problemas que generan riesgo o preocupación real impactan directamente la percepción del propietario.

- **En posventas medias y bajas, la experiencia se estabiliza**

En los casos de posventa media y baja, el NPS se mantiene prácticamente igual y cercano al promedio del sector. Esto sugiere que, cuando el problema no genera alarma, la experiencia depende más de la gestión que del tipo de falla.

Posventas críticas y el NPS

Posventa crítica

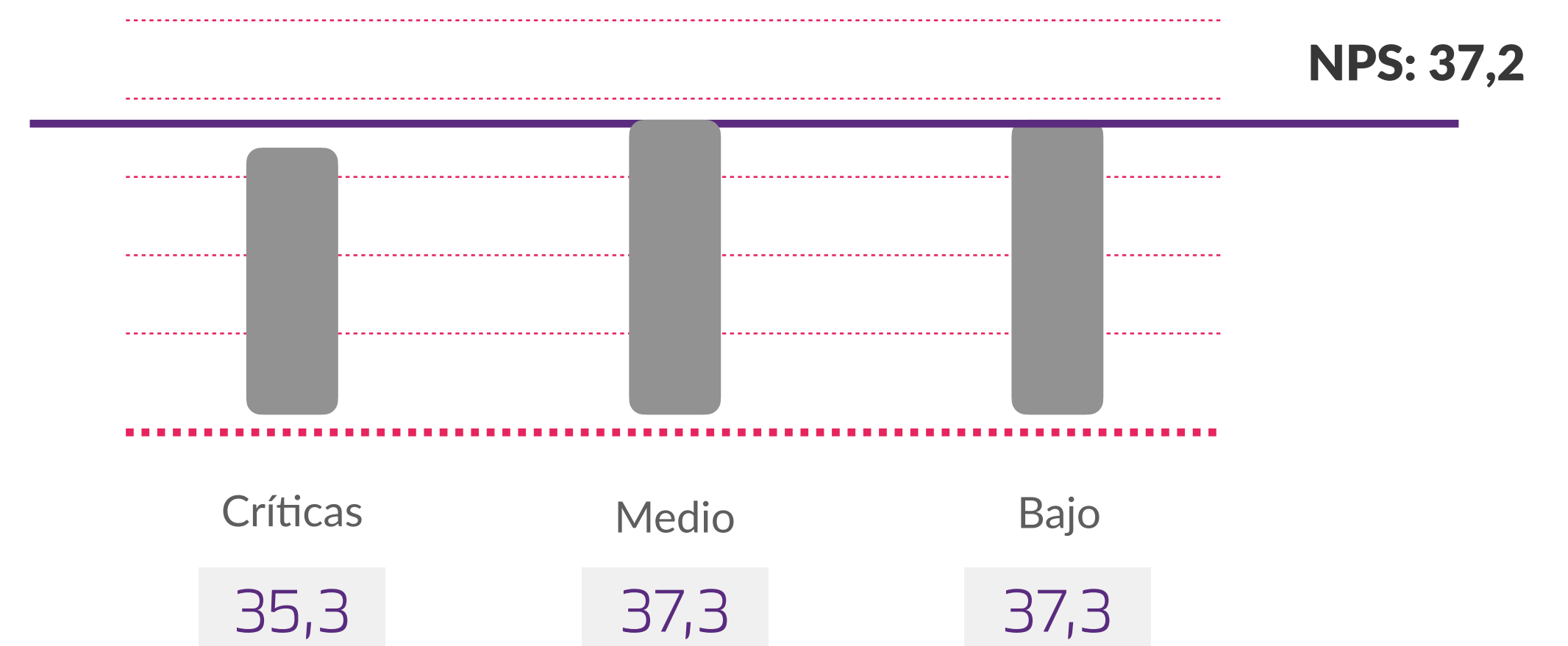
Incluye fallas que generan riesgo o alta preocupación para el propietario, como humedades severas, fugas de agua o gas, o problemas que afectan la habitabilidad del inmueble.

Posventa media

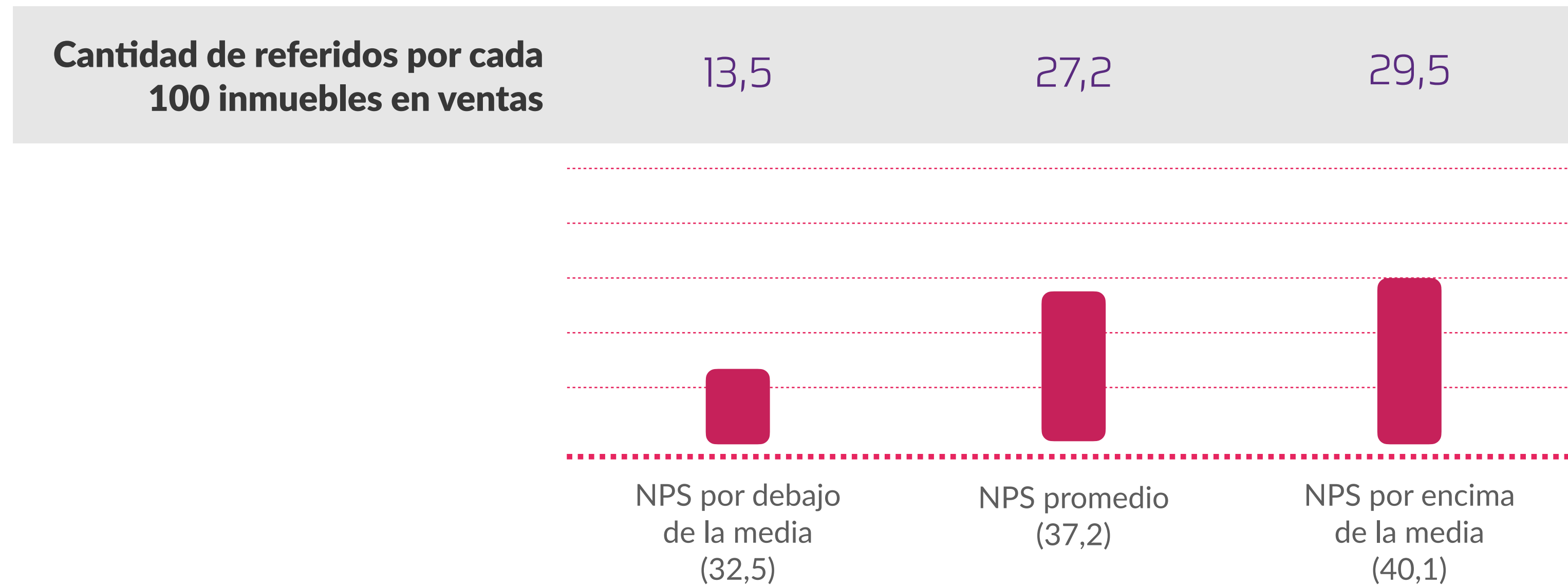
Corresponde a fallas que afectan el uso normal de la vivienda, pero no representan un riesgo inmediato. Generan incomodidad, pero no alarma.

Posventa baja

Incluye detalles menores o ajustes de acabado que no afectan la seguridad ni el uso del inmueble, pero que el propietario espera que se corrijan.



Mejorar el NPS no es un tema de imagen, es un motor directo de ventas



- **Un mejor NPS sí se traduce en más referidos para ventas**

Los proyectos con NPS por encima de la media generan **más del doble de referidos** que aquellos por debajo del promedio. La experiencia del propietario termina impactando directamente el trabajo del equipo comercial

- **La posventa también vende (aunque no esté en el área comercial)**

Cuando el NPS mejora, el flujo de referidos crece de forma consistente. Esto confirma que una buena entrega y posventa no solo cuidan la reputación, sino que **reducen el esfuerzo comercial y potencian las ventas futuras**

El efecto del NPS en los referidos de un proyecto

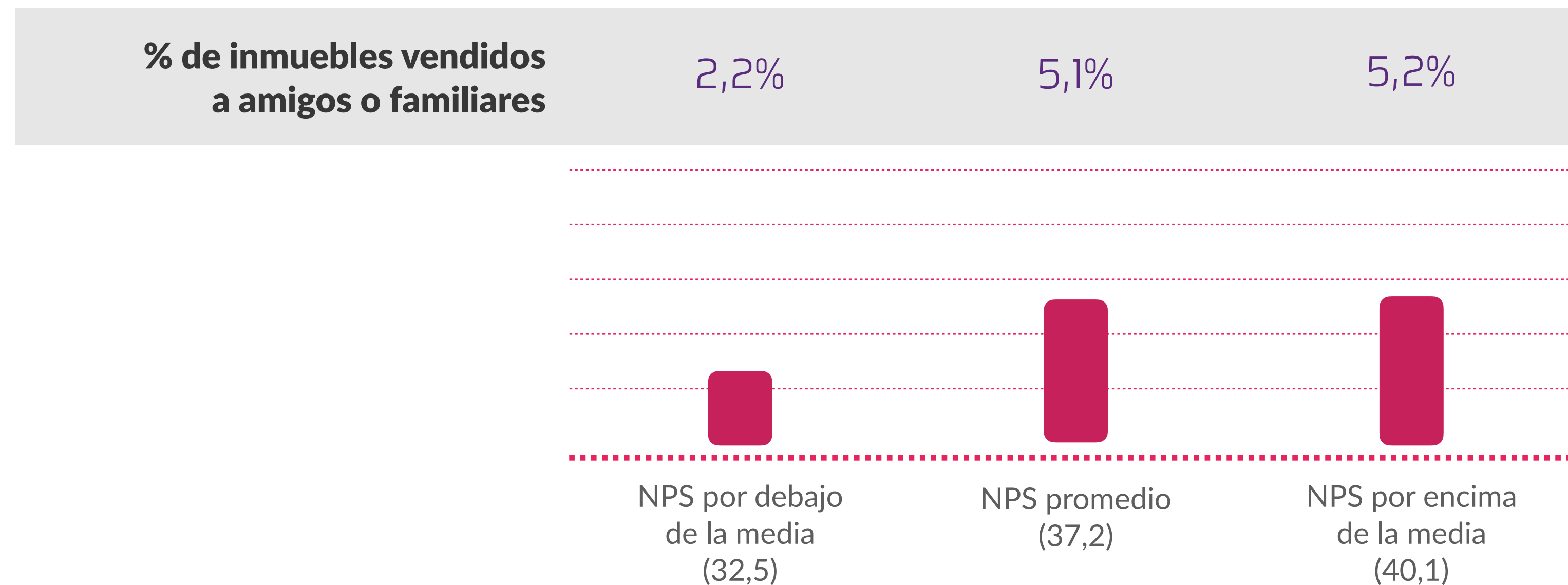
El efecto del NPS en la tasa de ventas a referidos

- **Cuando el NPS sube, la venta por recomendación se vuelve real**

Los proyectos con NPS por encima de la media **duplican la proporción de ventas a amigos y familiares** frente a proyectos con NPS bajo. La recomendación deja de ser discurso y se convierte en ventas concretas.

- **El NPS no solo genera leads, también cierra ventas**

No solo aumentan los referidos: también aumenta el porcentaje de inmuebles efectivamente vendidos por recomendación. Esto confirma que una buena experiencia genera **confianza suficiente para que el propietario ponga su reputación en juego**.



Lo que los Datos Nos Están
Pidiendo Cambiar:
Lecciones para las Constructoras

Gestión de entregas y posventas



La entrega y la posventa no son el final del proyecto: son el momento en el que el propietario decide si recomendaría —o no— a la constructora.

Los datos muestran que el NPS no se ve afectado por el tipo de inmueble, el segmento o los “extras”, **sino por qué tan ordenados, predecibles y consistentes son estos procesos.** Una buena gestión de entregas y posventas reduce fricción, evita acumulación de pendientes y protege la percepción del propietario incluso cuando existen fallas.

Preparación y control antes de la entrega

- Definir un checklist mínimo de entrega, común para todos los proyectos.
- Reducir al máximo los pendientes registrados en el acta de entrega.
- Validar calidad con criterios claros, no con percepciones individuales.
- Asegurar que obra y posventa compartan el mismo estándar de “entrega aceptable”.
- No compensar fallas con regalos: la calidad inicial pesa más

Gestión operativa de la posventa

- Priorizar la rapidez de respuesta a la solicitud, independientemente del tipo de falla.
- Evitar la acumulación de solicitudes abiertas por propietario.
- Diferenciar claramente posventas críticas, medias y bajas para asignar foco y recursos.
- Mantener procesos simples y estandarizados, incluso en proyectos con alta complejidad.
- Controlar tiempos de arreglo y evitar que se extiendan más allá de la primera semana

Seguimiento, cierre y aprendizaje

- Asegurar que cada solicitud tenga un cierre claro y comunicado.
- Medir NPS de forma consistente y en momentos comparables.
- Analizar patrones, no casos aislados (pendientes, tiempos, volumen).
- Usar el NPS como insumo para ajustar procesos, no solo para reportar resultados.
- Convertir la posventa en una fuente de aprendizaje continuo para futuros proyectos

Los datos del ebook muestran algo consistente: el NPS no se cae por una gran falla puntual, sino por la acumulación de pequeños pendientes desde el primer día.

El control de calidad previo a la entrega es uno de los pocos momentos donde la constructora todavía puede prevenir solicitudes, reducir fricción y proteger la primera impresión. Cuando esta etapa falla, todo lo demás –posventa, tiempos, comunicación– entra en modo reactivo.

Una buena entrega no garantiza promotores, pero una mala entrega casi siempre genera detractores.

Menos pendientes, mejor punto de partida

- Definir un límite claro de pendientes aceptables para entregar una unidad.
- Priorizar la reducción de pendientes repetitivos antes que “salir a entregar”.
- Entender que cada pendiente en el acta es una solicitud futura asegurada.
- Medir y comparar cuántos pendientes promedio se entregan por proyecto.
- Tratar la entrega como un hito de calidad, no solo administrativo

La primera impresión pesa más de lo que parece

- Recordar que el propietario evalúa la experiencia desde el primer contacto, no desde la primera reparación.
- Entender que un regalo no compensa una entrega desordenada.
- Cuidar especialmente las primeras entregas del proyecto: marcan el tono.
- Usar datos de NPS para detectar patrones de fallas tempranas.
- Invertir más esfuerzo antes de la entrega que después

La importancia del control de calidad antes de la entrega





Experiencia del cliente y comunicación

La respuesta inicial define el tono de toda la experiencia

- Establecer como estándar responder solicitudes en menos de 24 horas.
- Confirmar siempre la recepción de la solicitud, aunque no haya novedades.
- Evitar silencios prolongados que generen incertidumbre.
- Medir tiempos de respuesta como un indicador tan importante como el NPS.
- Recordar que responder no es prometer, es dar tranquilidad

El cierre también comunica

- Asegurar que cada caso tenga un cierre explícito y visible.
- Confirmar con el propietario que la solicitud quedó resuelta.
- Evitar cierres “técnicos” sin validación del usuario final.
- Medir la experiencia después del cierre, no solo al inicio.
- Usar el feedback como insumo para mejorar procesos, no solo para reportar

Los datos dejan un mensaje claro: el propietario no evalúa solo qué pasó, sino cómo se enteró, cuándo le respondieron y qué tan acompañado se sintió durante el proceso.

La comunicación no es un complemento de la posventa. Es parte del servicio. Cuando falla, incluso los procesos bien ejecutados pierden valor a los ojos del propietario.



Mejorar el NPS no es intuición, es gestión...
Descubre cómo Wahhu lo hace posible

info@wahhu.com
wahhu.com