



PMG 
Business Improvement

↓

Inmobiliarias Presentación resultados usuarios

Septiembre de 2020

Analytics



Statistics



Índice de Contenidos

01

Caracterización
de la muestra

02

Resultados de la
encuesta

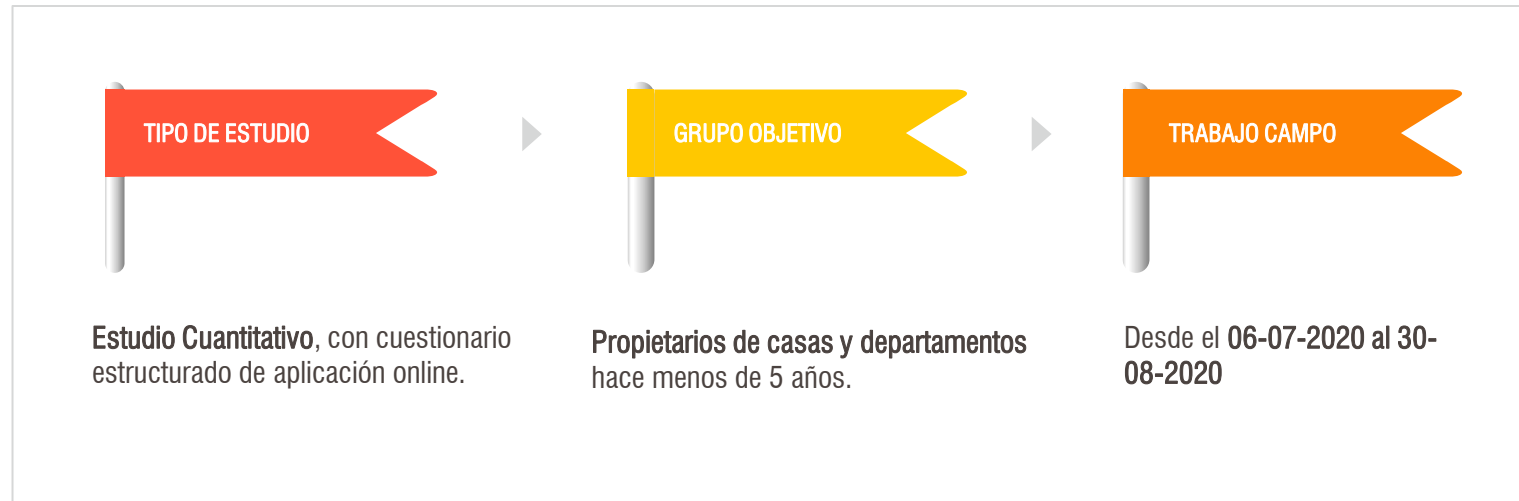
03

Síntesis

04

01

Caracterización de la muestra



Propietarios

Muestra real

150

Casos efectivos:

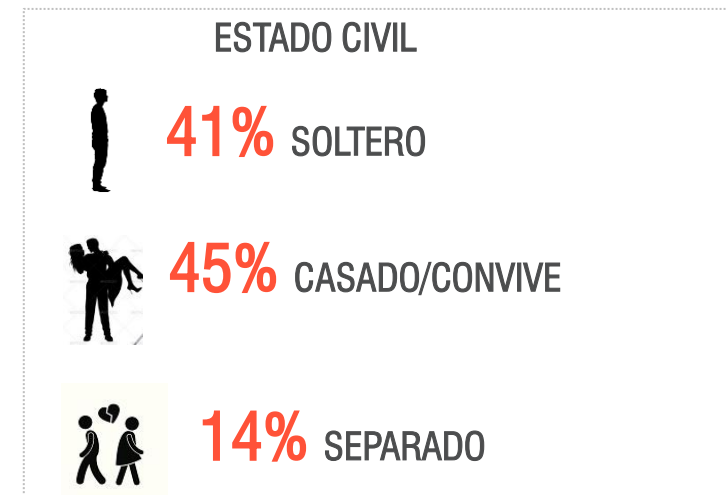
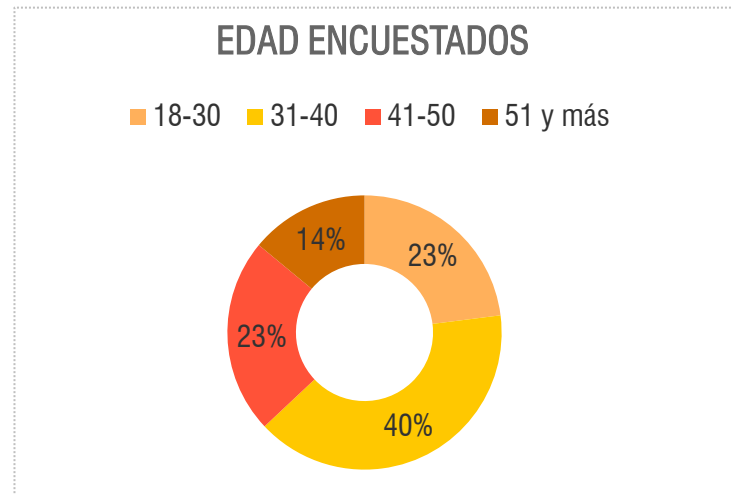
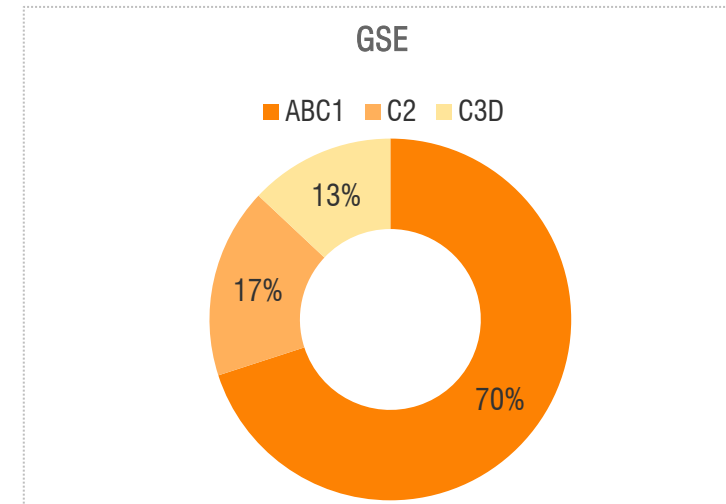
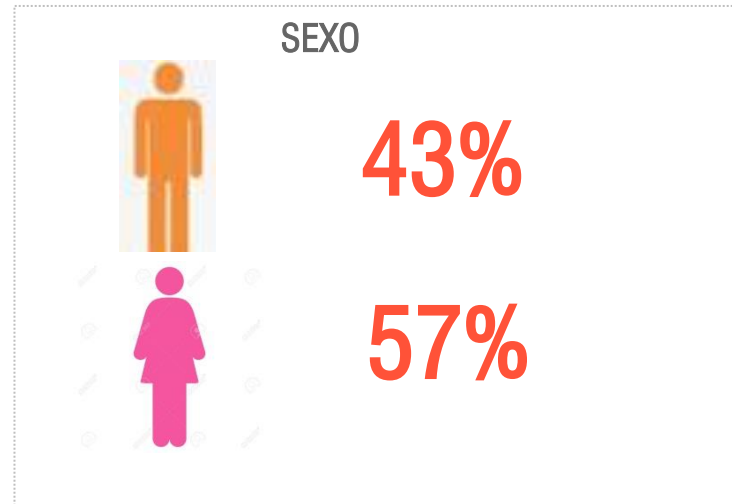
Arrendatarios

Muestra real

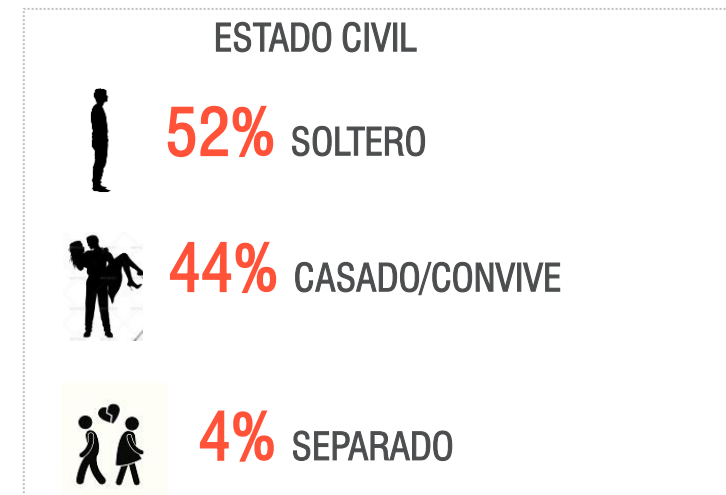
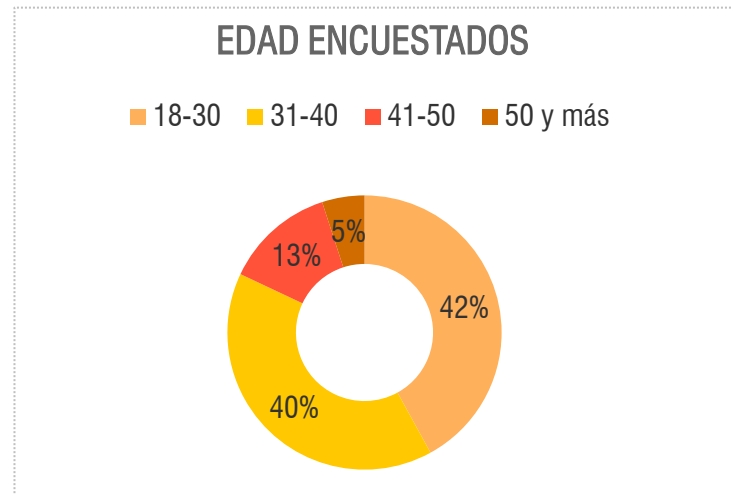
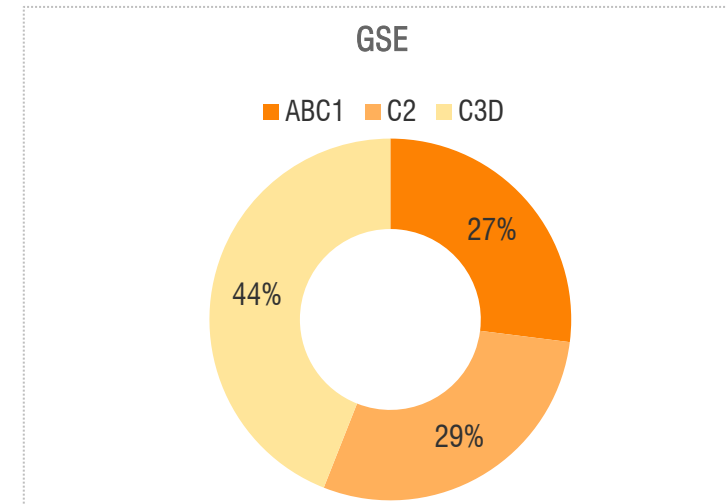
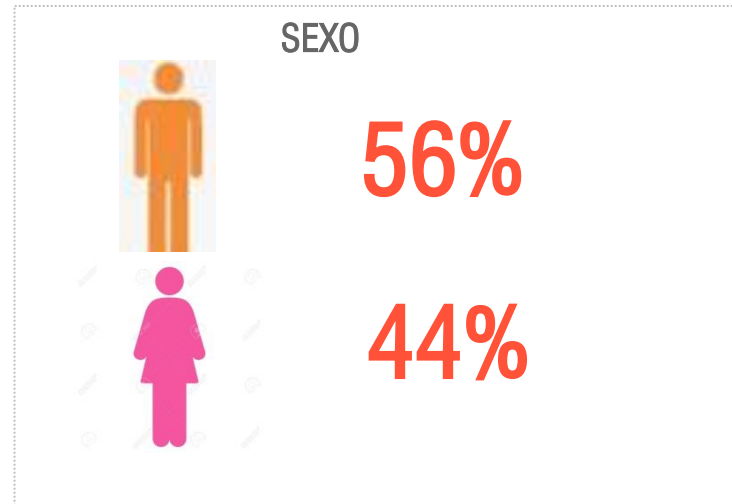
383

Casos efectivos:

Caracterización de la muestra I Propietarios

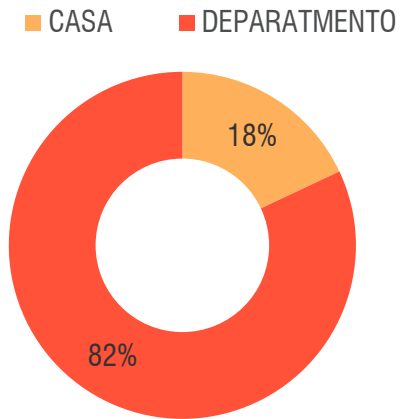


Caracterización de la muestra | Arrendatarios

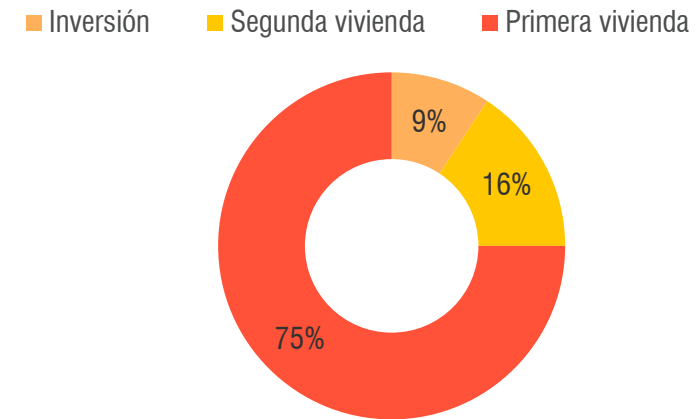


Caracterización de la muestra I Propietarios

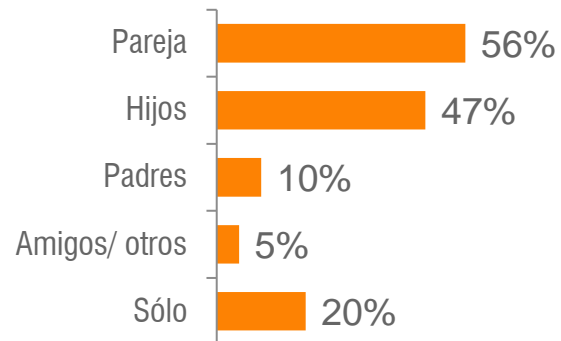
TIPO VIVIENDA COTIZADA



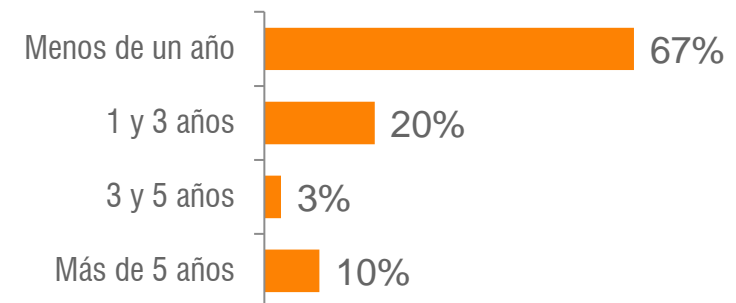
LA COMPRA QUE LLEVÓ A CABO ES PARA...



ACTUALMENTE VIVE CON...



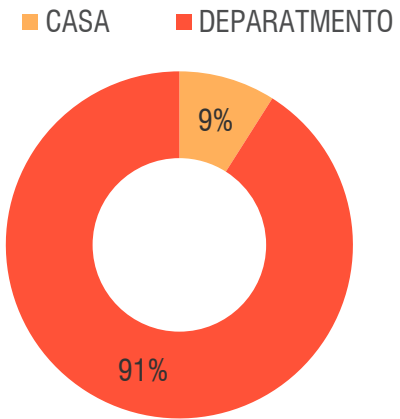
¿HACE CUÁNTO COMPRÓ SU VIVIENDA?



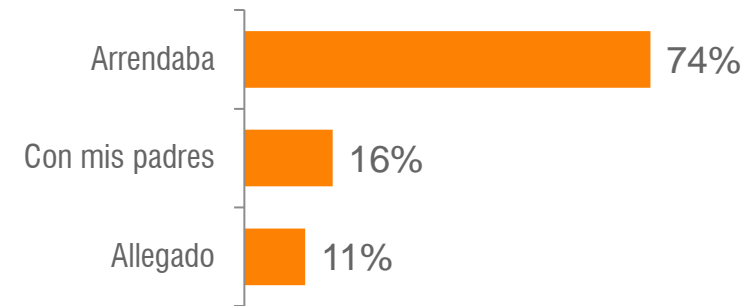
Base: 150

Caracterización de la muestra I Arrendatarios

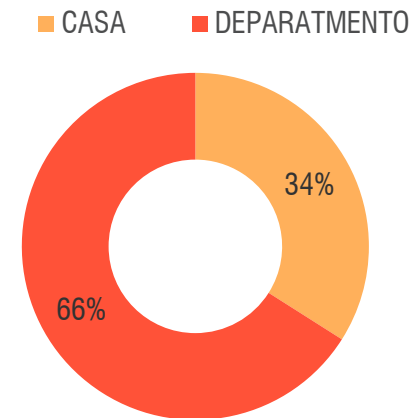
TIPO VIVIENDA ARRENDADA



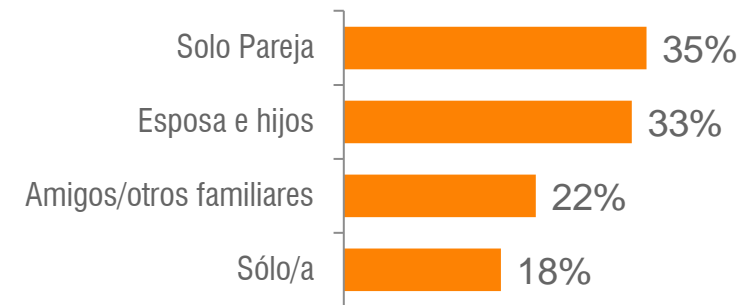
¿DONDE VIVIA ANTES DE ARRENDAR?



TIPO VIVIENDA ANTERIOR



¿CON QUIÉN VIVE HOY?



Base: 383

Caracterización de la muestra I Propietarios

TENENCIA VEHICULOS



85% AUTO

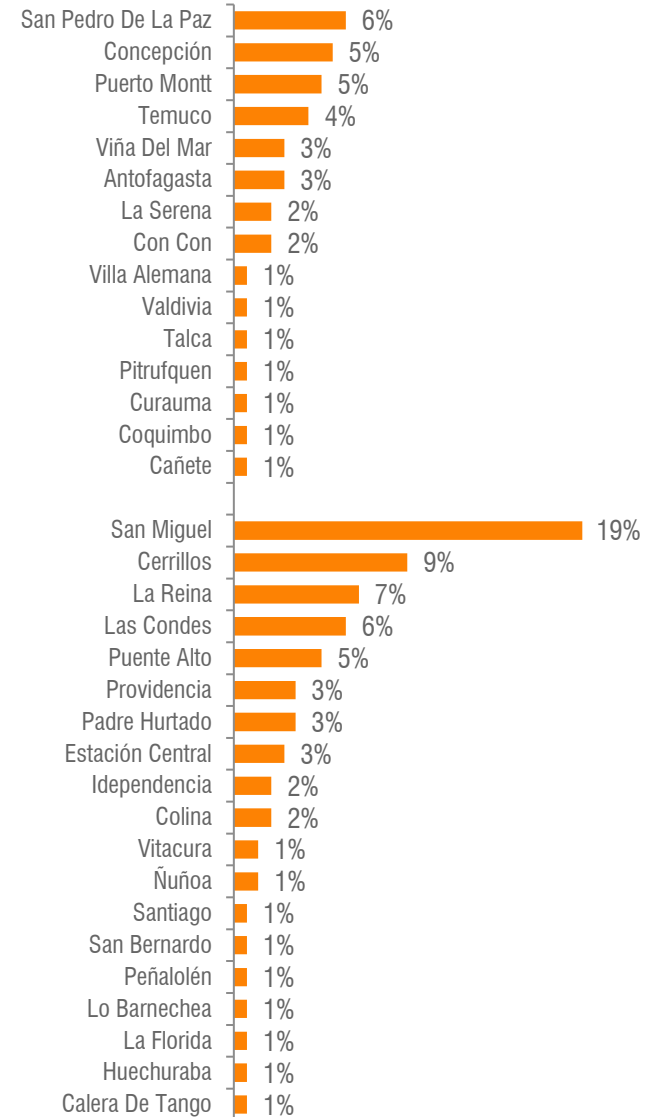
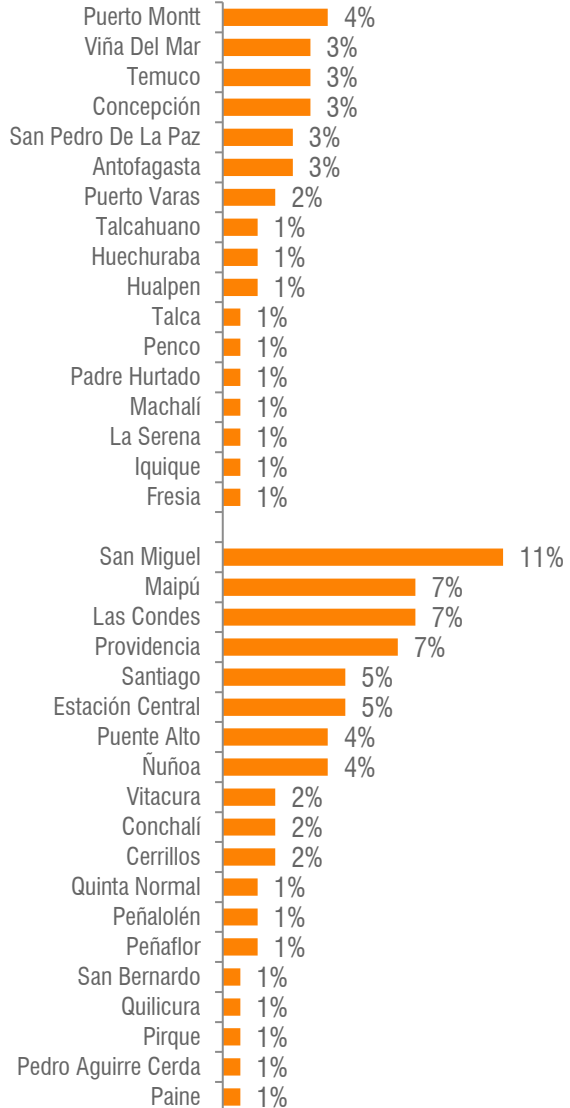


23% BICICLETA



7% MOTO

COMUNA ANTERIOR



RG
33%

RM
66%

Caracterización de la muestra | Arrendatarios

TENENCIA VEHICULOS



31% AUTO

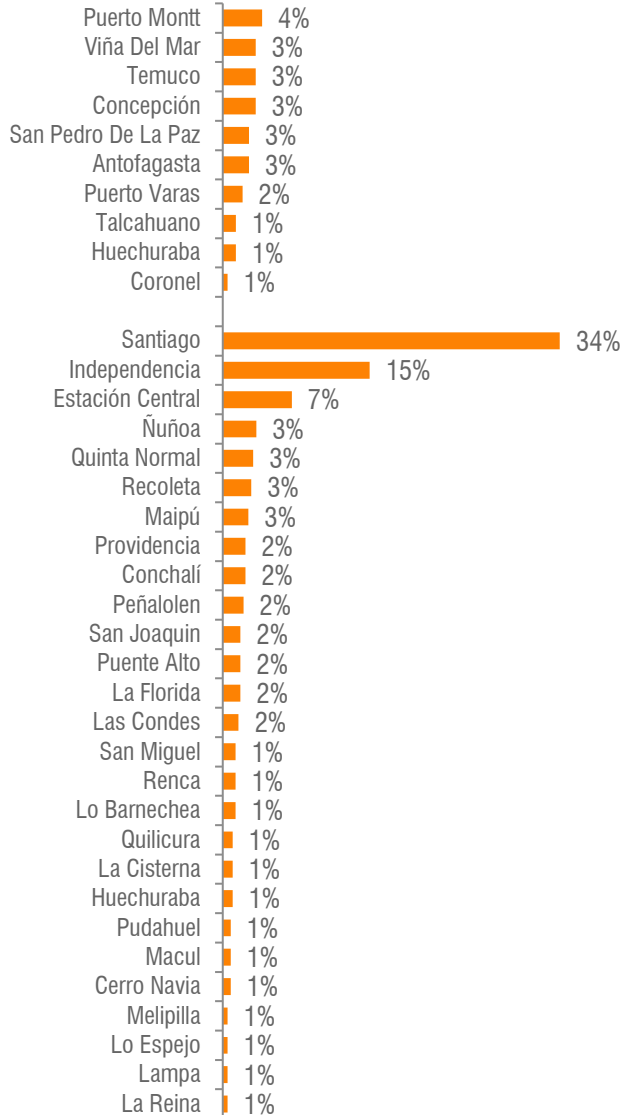


67% BICICLETA

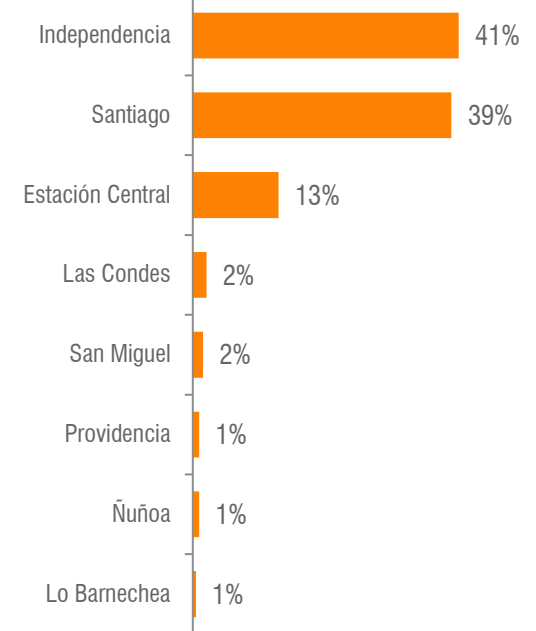


9% MOTO

COMUNA ANTERIOR



COMUNA ACTUAL



02

Resultados

2.1

Resultados

Propietarios en contexto actual

Propietarios en contexto actual

¿Cuáles son los 5 elementos generales, más relevantes a la hora de elegir una vivienda para vivir, en la situación actual?

TOTAL MUESTRA		ABC1	C2	C3D
Ubicación/conectividad/transporte público	73%	80%	65%	53%
Seguridad	69%	66%	78%	79%
Precios convenientes	67%	64%	87%	68%
Cercanía a servicios- comercio y entorno	48%	55%	26%	32%
Diseño y terminaciones de los departamentos	48%	55%	22%	37%
Áreas verdes y estacionamientos	35%	34%	35%	37%
Gastos comunes baratos y estables	35%	28%	52%	53%
Prestigio y respaldo de la empresa inmobiliaria	31%	28%	39%	32%
Servicio de post venta	26%	25%	26%	21%
Lugares y espacios de trabajo dentro de la vivienda	25%	23%	26%	26%
Espacios comunes y servicios	22%	23%	17%	26%
Vivienda con ahorro energético/ecológico	22%	19%	26%	37%

Base: 96 23 19

Arrendatarios en contexto actual

¿Cuáles son los 5 elementos generales, más relevantes a la hora de elegir una vivienda para vivir, en la situación actual?

TOTAL MUESTRA		ABC1	C2	C3D
Precios convenientes	93%	91%	94%	93%
Ubicación/conectividad/transporte público	84%	88%	86%	79%
Seguridad	74%	76%	74%	73%
Gastos comunes baratos	70%	59%	68%	77%
Cercanía a servicios - comercio y entorno	49%	56%	52%	42%
Diseño y terminaciones de los departamentos	25%	33%	24%	22%
Vivienda con ahorro energético/ecológico	22%	11%	21%	30%
Espacios comunes y servicios	20%	15%	19%	24%
Prestigio y respaldo de la empresa inmobiliaria	19%	17%	18%	21%
Áreas verdes y estacionamientos	18%	23%	14%	17%
Lugares y espacios de trabajo dentro de la vivienda	16%	17%	19%	14%
Mantenimiento de viviendas	12%	14%	12%	9%
Base:		99	106	164

2.2

Resultados

Drivers de elección en contexto actual

Drivers de la vivienda | Propietarios

La mayoría de los propietarios esperan de sus viviendas: confort, seguridad y espacios preparados para hacer frente a necesidades cambiantes propias del contexto actual.

Contexto actual modifica drivers:

- Mayor tiempo en vivienda → confort termoacústico (69%)
- Cuarentena → espacio para trabajo (31%) e internet (51%)
- “Estallido” social → seguridad (42%)
- Incertidumbre → posibilidad de adaptar espacios (37%)

	TOTAL MUESTRA	ABC1	C2	C3D
Sistemas de aislación (térmica-acústica o de humedad).	69%	70%	57%	68%
Calidad del internet	51%	50%	57%	58%
Elementos de seguridad (alarmas- ojo puerta- sensor de movimiento)	42%	38%	48%	47%
Espacios interiores adaptables/remodelables en el tiempo	37%	39%	30%	32%
Espacios de trabajo dentro de la vivienda	31%	26%	48%	26%
Cantidad de baños por vivienda	30%	33%	35%	11%
Sistema de climatización incorporado	17%	17%	22%	21%
Vivienda sustentable o amigable con el medio ambiente	17%	21%	4%	21%
Control Smart home (control dispositivos electrónicos hogar)	3%	4%	0%	5%
Punto de conexión eléctrica para autos eléctricos	3%	3%	0%	11%

Base: 96 23 19

Drivers de la vivienda I Propietarios

		EDAD					GSE			COMUNA_PROP		TIPO	
		Total	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	RM	RG	Casa	Dpto.
¿Ahora pensando solo en aspectos relacionados a la vivienda, ¿cuáles son los 3 elementos más relevantes para usted en la situación actual?	Sistemas de aislación (térmica- acústica o de humedad).	69%	74%	68%	69%	62%	70%	57%	68%	68%	71%	44%	74%
	Calidad del internet	51%	38%	60%	51%	43%	50%	57%	58%	56%	41%	44%	52%
	Elementos de seguridad (alarmas- ojo puerta- sensor de movimiento)	42%	65%	28%	40%	48%	38%	48%	47%	39%	47%	52%	40%
	Espacios interiores adaptables/remodelables en el tiempo	37%	29%	38%	37%	43%	39%	30%	32%	38%	33%	33%	37%
	Espacios de trabajo dentro de la vivienda	31%	27%	38%	26%	24%	26%	48%	26%	30%	31%	33%	30%
	Cantidad de baños por vivienda	30%	15%	32%	34%	43%	33%	35%	11%	34%	22%	37%	29%
	Sistema de climatización incorporado	17%	27%	10%	17%	24%	17%	22%	21%	14%	24%	22%	16%
	Vivienda sustentable o amigable con el medio ambiente	17%	12%	20%	20%	14%	21%	4%	21%	14%	24%	30%	15%
	Control Smart home (control dispositivos electrónicos hogar)	3%	12%	2%	0%	0%	4%	0%	5%	3%	4%	4%	3%
Punto de conexión eléctrica para autos eléctricos	3%	3%	3%	6%	0%	3%	0%	11%	3%	4%	0%	4%	

Los arrendatarios tienen similares necesidades, no obstante las priorizan de forma diferente, siendo la calidad del internet su principal preocupación.

Contexto actual modifica drivers:

- Mayor tiempo en vivienda → confort termoacústico (43%)
- Cuarentena → espacio (47%) e internet (56%)
- “Estallido” social → seguridad (41%)
- Incertidumbre → posibilidad de adaptar espacios (20%)

	TOTAL MUESTRA	ABC1	C2	C3D
Calidad del internet	56%	63%	51%	55%
Tamaño y distribución espacios interiores	47%	46%	51%	44%
Sistemas de aislación (térmica-acústica o de humedad).	43%	48%	45%	38%
Elementos de seguridad (alarmas-ojo puerta- sensor de movimiento)	41%	33%	41%	45%
Equipamiento y muebles de fácil mantención	23%	23%	21%	24%
Vivienda sustentable o amigable con el medio ambiente	20%	12%	21%	25%
Espacios de trabajo dentro de la vivienda	20%	30%	15%	17%
Espacios interiores adaptables/remodelables en el tiempo	20%	13%	19%	24%
Sistema de climatización incorporado	15%	16%	16%	13%
Cantidad de baños por vivienda	12%	13%	16%	9%
Control Smart home (control dispositivos electrónicos hogar)	3%	1%	3%	5%
Punto de conexión eléctrica para autos eléctricos	2%	2%	2%	1%

Base: 99 106 164

Drivers de la vivienda | Arrendatarios

		EDAD_RE					GSE_REC			comuna_actual_				6. ¿Arrendó casa o departamento?	
		Total	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	SANTIAGO	INDEPENDENCIA	ESTACION CENTRAL	OTROS	CASA	DEPARTAMENTO
Ahora pensando solo en aspectos relacionados a la vivienda, ¿cuáles son los 3 aspectos más relevantes o necesarios para ud en la situación actual de pandemia?	Calidad del internet	56%	52%	60%	51%	67%	63%	51%	55%	62%	51%	51%	58%	58%	56%
	Tamaño y distribución espacios interiores	47%	43%	52%	43%	43%	46%	51%	44%	46%	42%	49%	65%	39%	47%
	Sistemas de aislación (térmica- acústica o de humedad).	43%	44%	40%	53%	33%	48%	45%	38%	38%	44%	55%	42%	36%	43%
	Elementos de seguridad (alarmas- ojo puerta- sensor de movimiento)	41%	42%	38%	43%	57%	33%	41%	45%	36%	48%	41%	31%	46%	41%
	Equipamiento y muebles de fácil mantención	23%	22%	22%	27%	29%	23%	21%	24%	29%	23%	16%	4%	18%	23%
	Vivienda sustentable o amigable con el medio ambiente	20%	20%	20%	25%	14%	12%	21%	25%	20%	24%	18%	4%	18%	20%
	Espacios de trabajo dentro de la vivienda	20%	24%	20%	8%	10%	30%	15%	17%	25%	15%	12%	31%	15%	20%
	Espacios interiores adaptables/remodelables en el tiempo	20%	20%	18%	27%	14%	13%	19%	24%	17%	22%	18%	23%	33%	18%
	Sistema de climatización incorporado	15%	13%	16%	10%	29%	16%	16%	13%	11%	16%	22%	15%	21%	14%
	Cantidad de baños por vivienda	12%	15%	10%	10%	5%	13%	16%	9%	12%	9%	12%	27%	9%	12%
	Control Smart home (control dispositivos electrónicos hogar)	3%	4%	3%	2%	0%	1%	3%	5%	2%	5%	4%	0%	3%	3%
Punto de conexión eléctrica para autos eléctricos	2%	2%	1%	2%	0%	2%	2%	1%	3%	1%	0%	0%	3%	1%	

Drivers de la vivienda | Propietarios

Las necesidades pueden, y en algunos casos deben, ser resueltas por el condominio o su entorno.

Contexto actual modifica drivers:

- Mayor tiempo en vivienda → Áreas verdes (57%) y convivencia (35%)
- Cuarentena → Salud y limpieza espacios comunes (66%)
- “Estallido” social → seguridad (71%)
- Incertidumbre → salas multiuso (23%, 42% en segmentos más vulnerables)

	TOTAL MUESTRA	ABC1	C2	C3D
Controles de seguridad eficientes	71%	74%	61%	68%
Limpieza de espacios comunes y...	66%	66%	70%	63%
Estacionamientos/bicicletero	63%	65%	74%	53%
Áreas verdes	57%	56%	70%	53%
Ascensores	39%	45%	26%	16%
Reglamento interno de orden	35%	37%	35%	26%
Bodegas amplias	29%	26%	30%	47%
Salas Multiuso	23%	17%	30%	42%
Gimnasio	21%	24%	9%	21%
Piscina	20%	21%	17%	16%
Quinchos	17%	17%	17%	26%
Juegos infantiles	17%	10%	22%	37%
Salas y espacios de trabajo...	17%	16%	22%	21%
Hall de entrada alto nivel	13%	15%	13%	11%
Lavandería	12%	14%	4%	0%

Base: 96 23 19

Drivers de la vivienda I Propietarios

		EDAD_RE					GSE_REC			COMUNA_PROP		TIPO	
		Total	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	RM	RG	Casa	Dpto.
¿Cuáles son los 5 servicios más relevantes que debe tener la comunidad donde comprará o arrendará en la situación actual? *	Controles de seguridad eficientes	71%	77%	78%	63%	57%	74%	61%	68%	70%	75%	67%	72%
	Limpieza de espacios comunes y jardines	66%	65%	70%	66%	57%	66%	70%	63%	61%	77%	59%	68%
	Estacionamientos/bicicletero	63%	65%	67%	49%	71%	65%	74%	53%	63%	63%	52%	65%
	Áreas verdes	57%	65%	58%	60%	38%	56%	70%	53%	58%	57%	82%	52%
	Ascensores	39%	18%	55%	34%	33%	45%	26%	16%	47%	24%	7%	46%
	Reglamento interno de orden	35%	50%	30%	26%	38%	37%	35%	26%	39%	26%	19%	38%
	Bodegas amplias	29%	21%	27%	26%	57%	26%	30%	47%	28%	31%	19%	32%
	Salas Multiuso	23%	27%	15%	31%	24%	17%	30%	42%	19%	29%	30%	21%
	Gimnasio	21%	29%	10%	31%	24%	24%	9%	21%	22%	20%	30%	20%
	Piscina	20%	21%	17%	23%	24%	21%	17%	16%	22%	16%	41%	15%
	Quinchos	17%	12%	22%	17%	14%	17%	17%	26%	16%	20%	22%	16%
	Juegos infantiles	17%	18%	15%	23%	10%	10%	22%	37%	14%	22%	30%	14%
	Salas y espacios de trabajo colaborativo	17%	15%	18%	17%	14%	16%	22%	21%	19%	12%	37%	12%
	Hall de entrada alto nivel	13%	12%	13%	17%	10%	15%	13%	11%	11%	18%	4%	15%
	Lavandería	12%	9%	5%	17%	29%	14%	4%	0%	11%	14%	4%	14%

Drivers de la vivienda | Arrendatarios

Las necesidades pueden, y en algunos casos deben, ser resueltas por el condominio o su entorno.

Contexto actual modifica drivers:

- Cuarentena → Salud y limpieza espacios comunes (63%)
- “Estallido” social → Seguridad (68%)

Para el 73% de los arrendatarios encuestados, los ascensores un elemento central.

	TOTAL MUESTRA	ABC1	C2	C3D
Ascensores	73%	72%	78%	71%
Controles de seguridad..	68%	75%	70%	64%
Limpieza de espacios..	63%	67%	65%	58%
Lavandería	50%	53%	48%	48%
Estacionamientos/bicicletero	43%	46%	43%	41%
Áreas verdes	39%	35%	44%	37%
Gimnasio	32%	32%	31%	32%
Juegos infantiles	25%	12%	20%	36%
Bodegas amplias	23%	22%	21%	24%
Quinchos	19%	26%	21%	15%
Piscina	19%	18%	20%	20%
Salas Multiuso	18%	15%	15%	22%
Salas y espacios de trabajo..	16%	13%	12%	20%
Hall de entrada alto nivel	13%	14%	12%	12%

99 106 164

Drivers de la vivienda | Arrendatarios

	EDAD_RE					GSE_REC			comuna_actual_			
	Total	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	SANTIAGO	INDEPENDENCIA	ESTACION CENTRAL	OTROS
Ascensores	73%	71%	72%	78%	71%	72%	78%	71%	76%	76%	59%	58%
Controles de seguridad eficientes	68%	66%	65%	82%	86%	75%	70%	64%	70%	69%	59%	73%
Limpieza de espacios comunes y jardines	63%	62%	60%	65%	86%	67%	65%	58%	64%	67%	51%	54%
Lavandería	50%	53%	45%	49%	57%	53%	48%	48%	56%	46%	53%	31%
Estacionamientos/bicicletero	43%	47%	40%	41%	33%	46%	43%	41%	38%	47%	35%	54%
Áreas verdes	39%	35%	41%	47%	33%	35%	44%	37%	36%	36%	41%	65%
Gimnasio	32%	39%	31%	20%	19%	32%	31%	32%	31%	33%	41%	19%
Juegos infantiles	25%	17%	34%	22%	24%	12%	20%	36%	21%	27%	31%	27%
Bodegas amplias	23%	20%	26%	20%	33%	22%	21%	24%	25%	19%	22%	42%
Quinchos	19%	22%	20%	12%	10%	26%	21%	15%	15%	18%	29%	39%
Piscina	19%	20%	20%	16%	10%	18%	20%	20%	17%	21%	18%	23%
Salas Multiuso	18%	18%	20%	14%	14%	15%	15%	22%	19%	17%	27%	8%
Salas y espacios de trabajo colaborativos	16%	16%	16%	18%	10%	13%	12%	20%	17%	14%	22%	4%
Hall de entrada alto nivel	13%	16%	10%	14%	14%	14%	12%	12%	16%	12%	12%	4%

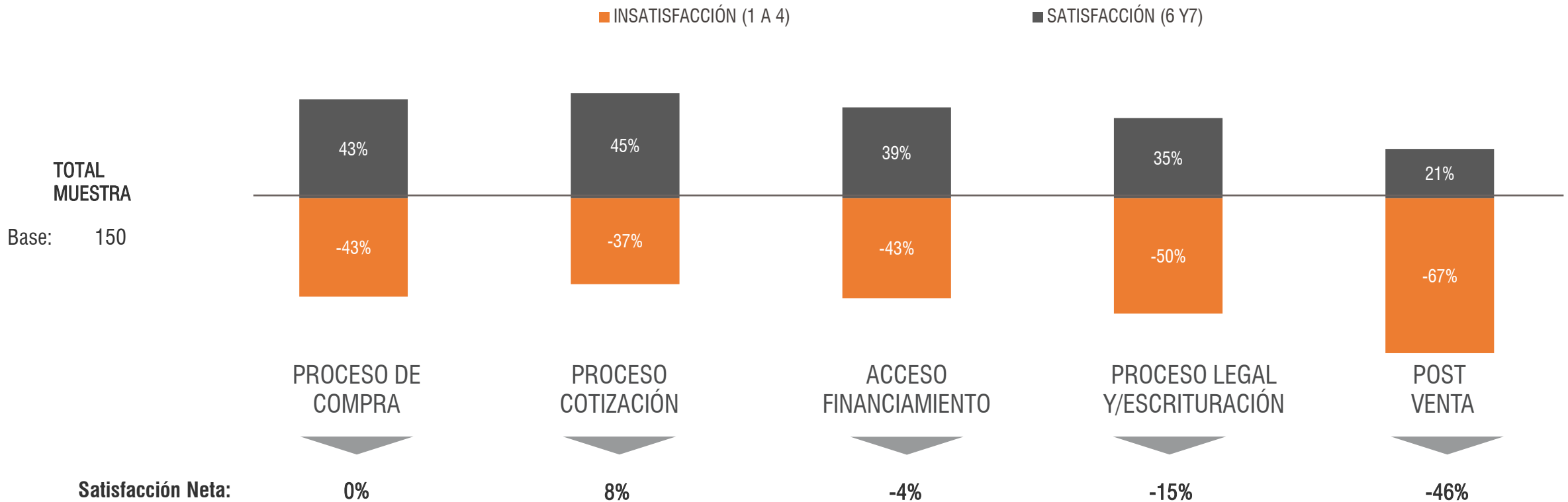
2.3

Resultados

Proceso comercial en contexto actual

Mejoras a la experiencia de compra en contexto actual

Si casi la mitad de los encuestados se declara satisfecho en etapa cotización, sólo 1 de cada 5 lo está con posventa → incumplimiento de promesas afectarán la marca.



Mejoras a la experiencia de compra en contexto actual

En pandemia, la experiencia de los usuarios se ha visto perjudicada debido a la capacidad de respuesta de las inmobiliarias.

- Para mejorar su experiencia, los propietarios requieren que:
 - **La vivienda que reciben no les traiga problemas.**
 - **Si los tiene, estos sean solucionados.**
 - **La información sobre los costos de operación y administración de una nueva vivienda sea transparente y conocida con anticipación.**
- Por otro lado, el contexto actual trae desafíos:
 - **35%** de encuestados declara como dolor **no poder utilizar espacios comunes.**
 - **16%** tiene dificultades para pagar sus compromisos. Cifra de segmentos más vulnerables alcanza el **37%**.

	TOTAL MUESTRA	ABC1	C2	C3D
Problemas de calidad con la vivienda	49%	53%	35%	42%
Inmobiliaria no responde a solicitudes	41%	43%	39%	32%
Gastos comunes altos	39%	41%	35%	37%
Espacios comunes no se pueden utilizar por Covid-19	35%	39%	30%	32%
Calidad de internet es deficiente en edificio	23%	27%	17%	11%
Espacios de la vivienda son insuficientes para afrontar teletrabajo	23%	18%	35%	32%
Problemas de calefacción	17%	18%	13%	16%
Problemas de seguridad en el barrio	17%	14%	26%	32%
Problemas laborales y dificultad para pagar compromisos	16%	10%	22%	37%
Problemas con vecinos	13%	14%	13%	16%
Problemas de seguridad	11%	9%	13%	11%

Base: 96 23 19

Mejoras a la experiencia de compra en contexto actual

		EDAD_RE					GSE_REC			COMUNA_PROP	
		Total	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	RM	RG
¿Cuáles son los 5 principales dolores que ha vivido en este tiempo?	Problemas de calidad con la vivienda	49%	56%	55%	51%	19%	53%	35%	42%	54%	41%
	Inmobiliaria no responde a solicitudes	41%	56%	35%	54%	10%	43%	39%	32%	43%	35%
	Gastos comunes altos	39%	24%	42%	43%	48%	41%	35%	37%	42%	31%
	Espacios comunes no se pueden utilizar por Covid-19	35%	38%	30%	34%	43%	39%	30%	32%	32%	39%
	Calidad de internet es deficiente en edificio	23%	9%	23%	17%	52%	27%	17%	11%	26%	16%
	Espacios de la vivienda son insuficientes para afrontar teletrabajo	23%	15%	23%	26%	29%	18%	35%	32%	21%	26%
	Problemas de calefacción	17%	21%	15%	6%	38%	18%	13%	16%	14%	24%
	Problemas de seguridad en el barrio	17%	18%	20%	9%	24%	14%	26%	32%	13%	26%
	Problemas laborales y dificultad para pagar compromisos	16%	24%	12%	9%	29%	10%	22%	37%	13%	22%
	Problemas con vecinos	13%	12%	12%	20%	10%	14%	13%	16%	12%	16%
	Problemas de seguridad	11%	9%	17%	11%	0%	9%	13%	11%	9%	16%
Ninguno	1%	0%	2%	3%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	

Mejoras a la experiencia de arriendo en contexto actual

En pandemia, la experiencia de los usuarios se ha visto perjudicada debido a la capacidad de respuesta de las inmobiliarias.

- Para mejorar su experiencia, los arrendatarios requieren que:
- **El proceso de arriendo sea fluido y sencillo.**
- **La información esté disponible en forma clara y transparente.**

TOTAL MUESTRA		ABC1	C2	C3D
Rapidez de respuestas ante requerimientos y consultas	35%	39%	31%	36%
Problemas con requisitos a cumplir (mes garantía- notaria- pago corredor)	33%	23%	37%	37%
Falta de asesoría y orientación durante el proceso	27%	29%	22%	26%
Complejidad en la tramitación documentos	26%	19%	33%	26%
Problemas con corredores de propiedad	14%	18%	11%	12%
Procesos de entrega lentos	13%	13%	11%	13%
Cambio en cobros/Cobros excesivos	2%	2%	2%	1%
Ninguno	9%	11%	10%	7%
		99	106	164

Mejoras a la experiencia de arriendo en contexto actual

En pandemia, la experiencia de los usuarios se ha visto perjudicada debido a la capacidad de respuesta de las inmobiliarias.

		EDAD_RE					GSE_REC			comuna_actual_			
		Total	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	SANTIAGO	INDEPENDENCIA	ESTACION CENTRAL	OTROS
¿Cuáles son los principales dolores que ha vivido en el proceso post-arriendo de su vivienda?	Rapidez de respuestas ante requerimientos y consultas	35%	31%	36%	43%	43%	39%	31%	36%	36%	29%	51%	35%
	Problemas con requisitos a cumplir (mes garantía- notaría- pago corredor)	33%	32%	39%	22%	24%	23%	37%	37%	29%	35%	41%	27%
	Falta de asesoría y orientación durante el proceso	27%	22%	34%	20%	24%	29%	22%	26%	30%	25%	31%	8%
	Complejidad en la tramitación documentos	26%	25%	27%	35%	10%	19%	33%	26%	23%	28%	33%	19%
	Problemas con corredores de propiedad	14%	16%	13%	14%	5%	18%	11%	12%	11%	11%	25%	27%
	Procesos de entrega lentos	13%	15%	13%	8%	5%	13%	11%	13%	12%	12%	16%	8%
	Ninguno	9%	12%	4%	8%	24%	11%	10%	7%	11%	9%	2%	8%
	Cambio en cobros/Cobros excesivos	2%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	8%

Interés nuevos servicios | Propietarios

La vivienda como una solución integral. Experiencia cliente céntrica, no solo en la venta sino también en la operación.

Existen oportunidades de negocio en problemáticas no resueltas por las inmobiliarias actualmente. Los propietarios declaran interés en disponer de:

- **Servicios que ayuden a que vivienda mantenga su valor y no de problemas.**
- **Buen servicio de posventa** → Disponer de contacto directo con Inmobiliaria para resolución de dudas y/o problemas.
- Tecnología y/o economías colaborativas para vivienda más segura / eficiente / económica de operar.

	TOTAL MUESTRA	ABC1	C2	C3D
Servicio de mantenimiento preventiva de pinturas, gasfitería y humedad	64%	68%	44%	69%
Incorporación de tecnología para aumentar seguridad	61%	57%	48%	74%
Sistema de calefacción eficiente y limpio	55%	55%	43%	58%
Ejecutivo post venta atención virtual y continua	53%	55%	39%	42%
Habilitación de espacios comunes con protocolos Covid-19	49%	48%	39%	63%
Servicio de internet comunitario	38%	32%	39%	58%
Servicio comunitario de compras	37%	37%	26%	53%
Habilitación de sala para comercio electrónico	22%	18%	30%	32%
		Base: 96	23	19

Interés nuevos servicios | Propietarios

Considerando la situación actual de pandemia, y sus dolores como propietario, ¿Qué tan interesado estaría en recibir por parte de la inmobiliaria, los siguientes servicios?	EDAD_RE				GSE_REC			COMUNA_PROP		
	Total (Interés alto 6 y 7)	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	RM	RG
[Servicio de mantención preventiva de pinturas, gasfitería y humedad]	64%	68%	70%	57%	52%	66%	44%	69%	66%	61%
[Incorporación de tecnología para aumentar seguridad]	61%	62%	63%	52%	67%	57%	48%	74%	61%	61%
[Sistema de calefacción eficiente y limpio]	55%	59%	57%	37%	71%	55%	43%	58%	53%	59%
[Ejecutivo post venta atención virtual y continua]	53%	53%	58%	57%	29%	55%	39%	42%	60%	39%
[Habilitación de espacios comunes con protocolos Covid-19]	49%	41%	50%	54%	48%	48%	39%	63%	50%	47%
[Servicio de internet comunitario]	38%	32%	38%	40%	43%	32%	39%	58%	35%	43%
[Servicio comunitario de compras]	37%	38%	32%	40%	43%	37%	26%	53%	35%	39%
[Habilitación de sala para comercio electrónico]	22%	18%	28%	23%	10%	18%	30%	32%	22%	22%

Interés nuevos servicios | Arrendatarios

La vivienda como una solución integral. Experiencia cliente céntrica, no solo en el proceso de arriendo, sino también en la operación.

- Existen oportunidades de negocio en problemáticas no resueltas por las inmobiliarias actualmente. Los arrendatarios declaran interés en disponer de:
- **42%** de los encuestados consideran de alto interés realizar el **proceso de arriendo en forma 100% digital**.
- **Servicios que ayuden a que vivienda mantenga su valor y no de problemas**.
- Tecnología y/o economías colaborativas para vivienda más segura / eficiente / económica de operar.

TOTAL MUESTRA		ABC1	G2	G3D
Proceso de arriendo 100% digital	42%	54%	42%	36%
Servicio de mantención preventiva de pinturas, gasfitería y humedad	40%	53%	47%	29%
Incorporación de tecnología para aumentar seguridad	38%	48%	39%	33%
Servicio de internet incluido en arriendo	34%	33%	36%	34%
Sistema de calefacción eficiente y limpio, a precio accesible	32%	41%	35%	26%
Servicio de mudanzas	18%	23%	21%	15%
		99	106	164

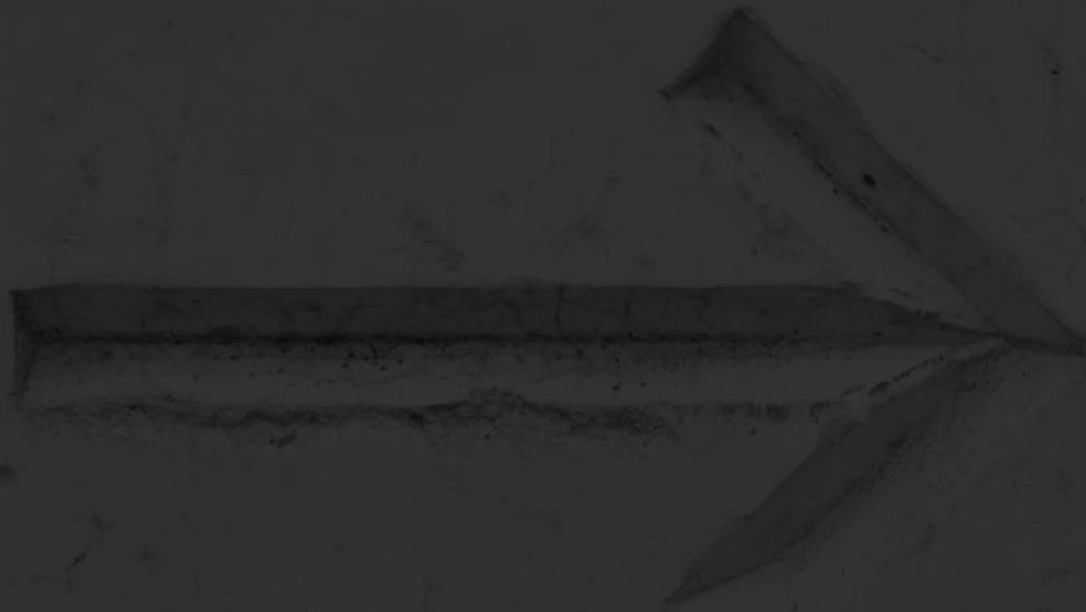
Interés nuevos servicios | Arrendatarios

Considerando la situación actual de pandemia, y sus dolores como arrendatario, ¿Qué tan interesado estaría en recibir por parte de la inmobiliaria, los siguientes servicios?	EDAD_RE					GSE_REC			comuna_actual_			
	Total (Interés alto 6 y 7)	18-30	31-40	41-50	50 o más	ABC1	C2	C3D	SANTIAGO	INDEPENDENCIA	ESTACION CENTRAL	OTROS
[Proceso de arriendo 100% digital]	42%	39%	44%	51%	38%	54%	42%	36%	46%	40%	39%	42%
[Servicio de mantención preventiva de pinturas, gasfitería y humedad]	40%	40%	39%	49%	33%	53%	47%	29%	44%	36%	39%	46%
[Incorporación de tecnología para aumentar seguridad]	38%	39%	34%	45%	43%	48%	39%	33%	40%	37%	33%	38%
[Servicio de internet incluido en arriendo]	34%	30%	34%	47%	29%	33%	36%	34%	38%	31%	33%	31%
[Sistema de calefacción eficiente y limpio, a precio accesible]	32%	33%	30%	35%	33%	41%	35%	26%	33%	28%	37%	42%
[Servicio de mudanzas]	18%	19%	17%	18%	19%	23%	21%	15%	15%	19%	14%	42%

01

Síntesis

- **La crisis modificó los requerimientos de los usuarios.** El escenario actual ha cambiado los drivers de decisión.
- Los productos y servicio deben ser adaptados para responder a los nuevos requerimientos.
- **El proceso comercial se ha visto estresado.** Para sobrevivir, debe ser rediseñado y adaptado a la nueva realidad. Cliente debe estar en el centro e incluir componente digital.
- Lo anterior genera no solo desafíos, sino también oportunidades para desarrollar nuevos servicios, que generen valor de cara al cliente en la posventa e impliquen ingresos adicionales para quienes los implementen.



PMG 
Business Improvement